

Konventioner, kommunikation och konflikter i ett finlandssvenskt chattrum

Jonna Ahti

Akademisk avhandling som med tillstånd av Humanistiska fakulteten vid Helsingfors universitet framlägges till offentlig granskning i auditorium XII lördagen den 24 mars 2018 kl. 10.

Finsk-ugriska och nordiska avdelningen vid
Helsingfors universitet 2018

Denna bok är nummer 51 i publikationsserien Nordica Helsingiensia som utges av Finsk-ugriska och nordiska avdelningen vid Helsingfors universitet.

Kontakt:

Finsk-ugriska och nordiska avdelningen
PB 24
00014 Helsingfors universitet

ISSN 1795-4428
ISBN 978-951-51-4078-4 (hft.)
ISBN 978-951-51-4079-1 (PDF)

© Jonna Ahti och Finsk-ugriska och nordiska avdelningen vid Helsingfors universitet.

Tryckt i Finland av universitetstryckeriet Unigrafia, Helsingfors 2018

Jonna Ahti, 2018. *Konventioner, kommunikation och konflikter i ett finlandssvenskt chattrum.*

Sammanfattning

Studien behandlar konventioner, kommunikativa särdrag och konflikter som förekommer i ett finlandssvenskt chattrum. Materialet består av chattsamtal i chattrummet X3M Chat som administrerades av Radio X3M från slutet av 1990-talet fram till 2011 då chattrummet lades ner. Sammanlagt består materialet av allt samtal i chattrummet under 8 dygn i slutet av 2003. I hela materialet identifierades 38 konfliktepisoder som valdes för närmare analys.

Avhandlingen har tre huvudsyften. Det första syftet är att beskriva kommunikativa särdrag och konventioner i chattsamtal. Syftet är att visa hur dessa kan förstås utifrån materialet och i förhållande till tidigare forskning om konflikter i muntliga samtal. Jag presenterar och analyserar två typer av konflikter: den treledade konflikten (32 stycken) och den tvåledade konflikten (6 stycken). Det första ledet fungerar som utlösare som sedan opponeras i andra ledet. De två första leden förebådar alltså en kommande konflikt medan det sista, tredje ledet avgör om samtalet utvecklas till en fullt utvecklad konflikt (en treledad konflikt) eller om situationen neutraliseras (en tvåledad konflikt).

Det andra syftet är att studera konflikters interaktionella utveckling, dvs. hur de börjar, hur de utvecklas och hur de avslutas. Detta syfte är strukturellt med betoning på vilka delar konfliktepisoderna består av och hur deltagarna förhåller sig till dem. Det är således inte enbart fråga om yttrande- eller meningsstruktur utan också om strukturen i chattdeltagarnas sociala beteende.

Det tredje, metodiska, syftet är att pröva hur metoder från interaktionsforskning och samtalsanalys kan tillämpas på kommunikation som sker genom ett skriftligt medium som samtidigt präglas av interaktion i realtid. Studien visar att samtalsanalys och interaktionsforskning i viss mån kan tillämpas på kommunikation som får sitt uttryck i skriven form. Chattsamtal har drag från både talat och skrivet språk men det är ändå en egen kommunikationsform som ska studeras som en sådan.

Min studie visar att det i materialet finns tre huvudsakliga orsaker som kan leda till en konflikt: *samtalsämnet*, *deltagarnas hemort och dialekt* samt *provokativa inlägg*. Också olika sätt att avsluta konfliktepisoden studerades och det visade sig att det allra vanligaste sättet är topikbyte, dvs. att byta samtalsämne.

Min analys täcker både den sociala och den strukturella nivån av konflikter i chattsamtal. Konflikterna är inte bara språkliga handlingar utan bär ofta betydelser som först kommer fram i en viss situation eller omgivning. De tre leden är ett kännetecken för en konflikt men analysen visar att chattsamtal innehåller vissa egenskaper som leder till att konflikter uppstår, och att det således också finns olika sätt att hantera den problematiska situationen och avsluta den.

Nyckelord: samtalsanalys, interaktionsforskning, chatt, konflikter, nätgemenskap, finlandssvenska, ungdomar

UNIVERSITY OF HELSINKI, Faculty of Arts
Department of Finnish, Finno-Ugrian and Scandinavian Studies

Jonna Ahti, 2018. *Conventions, communication and conflicts in a Finland-Swedish chat room.*

Abstract

This study explores conventions, communication and conflicts in a Finland-Swedish chat room. The data consist of chat conversations in a chat room called X3M Chat which was administered by Radio X3M from the late 1990s until the chat room was put down in 2011. The material consists of 8 days of data in the chat room of which 38 conflict episodes have been chosen for this study.

The aim of the study is threefold. The first one is to study communicative characteristics and conventions in chat conversations. The aim is to show how these characteristics can be understood in this data and in relation to previous studies on conflicts in spoken conversations. I present two different types of conflicts: one with a three-part structure (32 episodes) and another with a two-part structure (6 episodes). The first part is a trigger that is opposed by the second part. These first two parts are warning signals for an upcoming conflict whereas the last part can be used either to continue the conflict into a full conflict (the three-part structure) or to neutralize it (the two-part structure).

The second aim of this thesis is to study the interactional development of conflicts – how do they begin, how do they develop and how do they end. This aim is structural and concentrates on which components the conflict episodes consist of and how the participants react to them. This part of the study doesn't merely focus on the structure of utterances and sentences but also on the structure of the social behaviour of the participants.

The third aim is methodological and aims at finding if and how the methods from studies in interaction and conversation analysis can be used when studying communication in a written medium happening in real time. The study shows that conversation analysis and studies in interaction can be used at many points when studying written communication. Chat conversations have features of both written and spoken language use but it still is a form of its own and should be studied accordingly.

My study also shows that there are three elements that most often lead to a conflict: *the topic, the home region and dialect* and *provocative utterances*. Different ways to end a conflict episode were also studied and the most common way is to change the subject.

I have analyzed both the social and the structural level of conflicts in the data. Conflicts are more than linguistic activities: they carry connotations that can only be seen in a certain situation or surrounding. They consist of the three parts but my analysis shows that there are also certain features in chat room conversations which may lead to conflicts. It is also obvious that the community has different ways to cope with the problematic situation and end the conflict.

Keywords: conversation analysis, interaction studies, chat, conflicts, web community, Finland-Swedish, youth

HELSINGIN YLIOPISTO, Humanistinen tiedekunta
Suomalais-ugrilainen ja pohjoismainen osasto

Jonna Ahti, 2018. *Konventiot, kommunikaatio ja konfliktit suomenruotsalaisissa chat-keskusteluissa.*

Tiivistelmä

Tutkimus käsittelee konventioita, kommunikatiivisia erityispiirteitä ja konflikteja suomenruotsalaisissa chat-keskusteluissa. Materiaali koostuu keskusteluista X3M Chat -chat-ryhmässä, jota Radio X3M hallinnoi 1990-luvun lopusta vuoteen 2011 asti. Materiaali koostuu keskusteluista, joita ryhmässä käytiin kahdeksan vuorokauden aikana vuoden 2003 loppupuolella. Näistä 38 konfliktiepisodea valittiin analysoitavaksi.

Väitöskirjalla on kolme päätaavoitetta. Ensimmäinen tavoite on kuvata kommunikatiivisia erityispiirteitä ja konventioita chat-keskusteluissa. Tarkoitus on osoittaa, miten nämä ilmenevät aineistossa ja suhteessa aiempaan tutkimukseen konflikteista puhutuissa keskusteluissa. Tutkimuksessa esitellään ja analysoidaan kahden tyyppisiä konfliktiepisodeja: kolmijäsenisiä (32 kpl) ja kaksijäsenisiä (6 kpl). Ensimmäinen jäsen toimii laukaisijana toiselle jäsenelle, joka on laukaisijan vasta-argumentti. Kaksi ensimmäistä jäsentä ovat siis tunnistettavissa mahdolliseksi konfliktiksi. Kolmas jäsen ratkaisee, muodostuuko keskustelusta täysimittainen konflikti (kolmijäseninen) vai päättyykö se ennen konfliktin syntyä (kaksijäseninen).

Toinen tavoite on tutkia konfliktien kehitystä interaktioketjuna: kuinka ne saavat alkunsa, kuinka ne kehittyvät ja kuinka ne lopetetaan. Tämä tavoite on rakenteellinen, ja keskiössä ovat konfliktin osat sekä miten osallistujat suhtautuvat niihin. Kyse ei siis ole vain ilmaus- tai lauserakenteesta, vaan osallistujien sosiaalisen käyttäytymisen rakenteesta.

Kolmantena, metodologisena, tavoitteena on kokeilla, miten interaktiotutkimuksesta ja keskusteluanalyysistä tutut metodit soveltuvat kirjallisessa mediassa reaaliaikaisesti käytyjen keskustelujen analysointiin. Tutkimus osoittaa, että keskustelututkimusta ja interaktiotutkimusta voidaan tiettyssä määrin soveltaa myös kirjoitettuun viestintään. Chat-keskusteluissa on piirteitä sekä puhutusta että kirjoitetusta kommunikaatiosta, mutta se on kuitenkin oma viestinnänmuotonsa, mikä on otettava tutkimustilanteessa huomioon.

Tutkimuksesta käy ilmi myös kolme syytä, jotka tavallisimmin johtavat konfliktin syntyyn: *keskustelunaihe, kotipaikka ja murre* sekä *provokatiiviset ilmaukset*. Eri tapoja lopettaa konfliktiepisodeja analysoitiin myös ja tavallisimmin käytetty keino on puheenaiheen vaihtaminen.

Analyysini kattaa chat-ryhmissä esiintyvien konfliktien sosiaalisen ja rakenteellisen tason. Konfliktit eivät ole vain kielellisiä ilmiöitä, vaan niihin liittyy merkityksiä, jotka saattavat tulla esiin vasta tiettyssä tilanteessa tai ympäristössä. Konfliktien kolme jäsentä ovat niiden rakenteellinen tunnusmerkki, mutta tutkimukseni osoittaa, että chat-keskusteluissa esiintyy tiettyjä ominaisuuksia, jotka edesauttavat konfliktien syntyä. Tämän vuoksi keskusteluissa esiintyy myös erilaisia tapoja käsitellä ongelmallisia tilanteita ja ratkaista ne.

Avainsanat: keskusteluanalyysi, interaktiotutkimus, chat, konfliktit, verkkoyhteisö, suomenruotsi, nuoris

Förord

När jag började mitt avhandlingsarbete 2003 hade jag inte tänkt att avhandlingen skulle egentligen ha någon annan funktion än att beskriva elektronisk kommunikation ur finlandssvenskt perspektiv. Men tiden gick och förde med sig nya företeelser inom kommunikationen på internet. Hela världen hamnade i ekonomisk lågkonjunktur i slutet av 2000-talets första decennium vilket indirekt också syntes i kommunikationsvärlden. I stället för administrerade system med övervakande moderatorer skapades det kommunikationssystem och sociala nätverk där användarna själva producerar och reglerar innehållet. Sociala medier, med Facebook och Twitter i spetsen, erövrade mark från e-post och chatt medan bloggande fortsatte att öka sin popularitet. Olika system för snabbmeddelanden, så som WhatsApp och Snapchat, blev väldigt populära. Visuellt innehåll blev alltmer markant i och med tjänster som Instagram och Vine. I min avhandling syns förändringen inte direkt eftersom materialet är från Radio X3Ms chattrum år 2003. Avhandlingen blev dock inte bara beskrivning av lingvistiska företeelser i ett chattrum utan också en tidsbild av en kommunikationsbaserad gemenskap som inte längre finns, dvs. Extrem Chatt. Radio X3M lade ner sitt chattrum 2011 på grund av minskat intresse för chattandet och i stället började administratören erbjuda möjlighet för interaktion via bloggande. Möjligheten att chatta i realtid finns inte längre i den största finlandssvenska online-ungdomsgemenskapen men jag hoppas att denna avhandling kan ge en bild av hur gemenskapen fungerade i chattrummet samt hur rikt chattandet är som kommunikationsform och forskningsobjekt.

Under den långa vägen från början av avhandlingsskrivandet till idag har jag fått stöd av flera personer. De viktigaste har varit mina handledare: professor emerita Anne-Marie Londen och professor Jan Lindström vid Helsingfors

universitet. De har handlett mig dessa år med otroligt tålamod. När jag själv har tappat tron och tänkt att studien aldrig blir färdig har de alltid stött och uppmuntrat mig. Jag har skrivit min avhandling vid sidan av mitt arbete vilket tidvis har varit ganska tungt. Efter våra handledningsträffar har jag dock alltid varit full av energi och nya idéer. Tack för ert stöd.

Mina förhandsgranskare, docent Karolina Wirdenäs och akademilektor Lotta Collin, gav värdefulla kommentarer om manuskriptet som hjälpte mig att bearbeta och förbättra texten. Jag vill också tacka professor Sanna-Kaisa Tanskanen för att hon ställde upp som fakultetens representant på disputationen.

Mina doktorandstudier började när jag 2003 blev anställd som forskningsassistent i ett svensk-finländskt forskningsprojekt *Samtalsspråkets grammatik* (GRIS), finansierat av Riksbankens Jubileumsfond. Tiden var givande och jag lärde mig väldigt mycket av samtalsforskning. Tack för att jag fick vara med.

När jag började mina doktorandstudier på Nordica hade vi inom doktorandföreningen Nordok en aktiv studiegemenskap som ledde till en djup vänskap med många kolleger. Jag skulle kunna tacka många och jag minns er alla men jag lyfter upp två personer som stått mig närmast: tack Jannika för din vänskap och visdom. Din målmedvetenhet och ditt lugna sätt att hantera saker har jag försökt lära mig. Och tack Saija för att du har varit min finnjävel och mitt kamratstöd alla dessa år. Ibland måste man kunna ropa ”perkele!” så att huset skakar och det har vi kunnat göra tillsammans.

Människorna i mitt liv har alla sin roll i projektet. Ni har varit den balanserande faktorn mellan arbete, forskning, familj och hobbyer. På arbetsplatsen har jag fått stöd för min studie och jag har upplevt att jag också i mitt arbete haft nytta av det som jag lärt mig under processen. Mina hobbyer, roller derby i spetsen, har gett mig möjligheten att pusta ut och tänka på någonting annat då jag har känt mig stressad och trött. Att bli fysiskt starkare har gjort mig starkare också psykiskt. Tack Porvoo Roller

Derby för de många tacklingarna jag har fått och tack för ännu fler skratt!
Och till mina barndomsvänner, ni vet vilka ni är: ni känner mig bättre än
någon annan, tack för att ni alltid har funnits och att ni fortfarande finns.

Tack till mina föräldrar och min bror för ert stöd på vägen. Jag har blivit
uppvuxen i en familj där föräldrarna alltid har gett sitt stöd till våra val. På
det sättet har jag lärt mig att lita på mig och mina val vilket har burit mig
genom livet. Tack också till mina svärföräldrar för all hjälp som har gjort vår
vardag lättare otaliga gånger, speciellt när barnen var små.

Minttu ja Titta, te olette mun koko maailma.

Tero, kiitos.

Borgå den 10 mars 2018

Jonna Ahti

Innehållsförteckning

1	Inledning	13
1.1	Syfte och forskningsfrågor	19
1.2	Disposition	21
1.3	En inledande definition av konfliktepisod	22
2	Bakgrund	26
2.1	Datormedierad kommunikation	26
2.1.1	Internet – kort historik	27
2.1.2	Tidigare forskning om datormedierad kommunikation	30
2.2	Att konstruera tal i skrift	36
2.2.1	Mellan talat och skrivet språk	37
2.2.2	Inlägg, meningsenheter eller turer?	42
2.3	Internetanvändning bland ungdomar	45
3	Material och metod	51
3.1	Materialbeskrivning	51
3.2	Analysmetod	54
3.3	Forskningsetik	58
4	Orientering om tidigare forskning om konflikter	62
4.1	Konfliktstruktur	66
4.2	Att förebygga konflikter i interaktion	70
4.3	För avhandlingen relevant forskning om konflikter	73
5	Några särdrag i de undersökta chattsamtalen	76
5.1	Inträde och utträde	78
5.2	Censur och administration	78
5.3	Användarnamn och anonymitet	79
5.4	Stavning, dialekt och inslag på andra språk	82
5.5	Känsloikoner	83
5.6	Interpunktion	85
5.7	Asterisker	92
5.7.1	Icke-språkliga handlingar och känslouttryck	94
5.7.2	Ljudimitationer	99
5.7.3	Reparationer	100
5.8	Svordomar	102
5.9	Topikbyte	112
6	Analys av konflikter med en treledad struktur	115
6.1	Detaljanalys av konfliktkärnans tre led	116
6.2	Neutraliserande inlägg i konflikter med en treledad struktur	122
6.3	Konfliktkluster	126
6.4	Konflikternas längd och deltagarantal	129

7	Analys av konflikter med en tvåledad struktur	134
7.1	Neutraliserande inlägg i konflikter med en tvåledad struktur	141
7.2	Tvåledade konfliktepisoders längd och deltagarantal	143
8	Konfliktutlösande drag	145
8.1	Samtalsämne	145
8.1.1	Verbala utmaningar kring ett ämne	148
8.1.2	Hobbyer.....	154
8.1.2.1	Sport.....	154
8.1.2.2	Musik.....	156
8.1.2.3	Bilar	158
8.1.3	Aktiviteten i chattrummet	161
8.2	Hemort och dialekt	164
8.3	Provokativa inlägg	168
9	Konfliktavslutande element.....	174
9.1	Avslutande handlingar	174
9.2	Orientering mot avslutning	176
9.2.1	Avrundning	176
9.2.2	Nedtoning.....	180
9.2.3	Skämt	182
9.2.4	Dispyt	184
9.2.5	Förolämpning.....	185
9.2.6	Topikbyte utan avslutningssignal.....	187
9.2.7	Eget initiativ till avslutning	189
9.2.8	Andras initiativ till avslutning	190
10	Sammanfattande diskussion	193
10.1	Särdrag och konventioner i chattkommunikation	194
10.2	Konflikternas struktur och innehåll	195
10.2.1	Oenighet kring värderingar och åsikter.....	198
10.2.2	Reaktioner på andra deltagares sätt att uttrycka sig.....	200
10.2.3	Provokationer och andra specialfall	201
10.3	Metodiska bidrag.....	202
	Litteraturförteckning	208

1 Inledning

Vi är omgivna av sociala medier. För varje delområde av livet finns det en tjänst, en app eller ett nätverk vi kan använda för att hålla kontakt med våra vänner eller människor med samma intressen. Sociala medier består av nätverk där deltagarna själva skapar innehållet och på så sätt bestämmer hur mediet fungerar och hur det ser ut. Det betyder att vi som användare också har mycket makt. Vi råder över stämningen i sociala gemenskaper, så som i chattrum. Vi bestämmer hurdant sätt att tala till andra människor vi accepterar t.ex. i diskussionsforum och chattrum. Vår respons och våra reaktioner påverkar hurdana nyheter, artiklar och länkar vi ser i vårt nyhetsflöde. Vi kan dölja saker som vi inte tycker om och omge oss med saker som vi tycker om och med åsikter och värderingar som stöder våra egna.

Materialet i denna studie består av samtal i ett finlandssvenskt chattrum X3M Chatt (en närmare beskrivning av materialet finns i kapitel 3). Chattrummet var profilerat för tonåringar samt unga vuxna och därför är utgångspunkten gällande deltagare att de flesta är i åldern 12-25 år som med hjälp av ett socialt medium, ett chattrum, skapar en gemenskap. Gemensamt för alla sociala medier är att de är avsedda för kommunikation. Där det finns kommunikation, finns det också risk för missförstånd och oenighet som i sin tur kan leda till konflikter. Det är dessa konflikter som denna studie vill fånga och analysera.

Termen datormedierad kommunikation (Computer-Mediated Communication, CMC) hänvisar till en form av kommunikation som sker med teknologiska hjälpmedel. Att studera språkanvändningen i datormedierad kommunikation berättar mycket om hur språket används i dag och hur språkbruket samspelar med olika tekniska lösningar och innovationer. I denna avhandling studeras allmänna konventioner i

chattsamtal, med särskilt fokus på konflikter, eftersom konflikter bara i begränsad omfattning har undersökts i elektronisk kommunikation trots att de förekommer där precis som i samtal ansikte mot ansikte.

Utgångspunkten för språkliga studier av datormedierad kommunikation är att kommunikationen t.ex. i chattrum eller diskussionsforum är lika verklig som i kommunikationssituationer ansikte mot ansikte (Locher 2010 : 2). Den första vågen inom detta forskningsfält koncentrerade sig mest på att skapa gemensamma termer för fenomen som förekommer i kommunikation på internet, vilket ledde till benämningar som t.ex. *netspeak* (Crystal 2006). I dag har forskningen gått över till att beskriva sådana sociala och kontextuella egenskaper som tillsammans med språklig variation är utmärkande för människors sociala interaktion och skapar deras identitet på internet (Locher 2010: 2; Keipi 2015). Denna avhandling hör till båda vågorna men fokus ligger på den senare.

Sociala och kontextuella faktorer beaktas bl.a. i studier av konflikter och oartighet på internet. Det som anses vara normbrytande beteende i samtal ansikte mot ansikte kan vara mer acceptabelt i ett chattrum, eller snarare omdefinieras normerna i den nya kontexten (Locher 2010: 3). Konflikter visar alltid något grundläggande om människors kommunikation eftersom de avviker från det som uppfattas som vanligt och normativt, det som inte är konflikt och som vi vanligen eftersträvar (se t.ex. Brown & Levinson 1987 [1978]). Avvikelser hjälper oss att bättre beskriva det som kan anses vara ”normalt” beteende men de visar också mycket om vårt sätt att hantera problematiska kommunikativa situationer (se t.ex. Bousfield 2008: 2-3).

Många av de konflikter som förekommer i diskussions- och chattgrupper på internet kunde beskrivas som ovänliga, förolämpande, ansiktshotande och aggressiva (samma adjektiv kunde också användas om de personer som deltar i dispyter). Man kan naturligtvis ställa frågan om konflikter, gräl och dispyter verkligen är så annorlunda på nätet eller om det finns faktorer i chattkonflikter som kan förklara varför människor upplever konflikter på

nätet som minst lika störande som i muntliga samtal. Enligt Konrath et al. (2011) kan en förklaring vara den minskande empatin hos människor vilket också syns i nätdiskussioner. Tiden vi lever i betonar individualism: att bli vaccharare, rikare och mer populär. Samtidigt som narcissismen har ökat har empatiförmågan minskat; förändringen är tydlig från 1970-talet till 2000-talet (ibid.: 188). Konrath et al. (2011: 188) anser att en orsak kunde vara användning av sociala medier och teknologi som enligt dem distanserar oss från varandra. De tolkningar och förklaringar som förs fram av författarna är dock bara spekulationer och det skulle krävas mer omfattande longitudinell forskning om orsakerna bakom påståendet om den minskande empatin. För många kan internet dessutom erbjuda det enda stället där man kan vara sig själv och uttrycka känslor friare än annanstans, så situationen är inte så svartvit som den forskning Konrath et al. utfört låter förstå.

Gräl, dvs. att strida med ord, förknippas ofta med den privata livssfären medan konflikter i offentligheten undviks¹. Chattedtagares sätt att tala till varandra, förolämpande kommentarer i olika diskussionsgrupper och deltagarnas ovilja att ta hänsyn till varandras åsikter och känslor kan kännas främmande. Utdrag 1 visar ett exempel på språkbruket i det chattrum som utgör materialet för denna studie.

(1) Deltagare Axel klagar på att det inte händer någonting i chattrummet. Deltagare Kanin efterlyser deltagarnas egen aktivitet i chattrummet.

01	19:16:25	<Axel>	nothing is happening here...
02	19:17:23	<Kanin>	se till så att det händer nåt då axel istället
03			för att gnälla
04	19:18:35	<Axel>	sätt dig i en buske och gnaga på en morot,
05			kaninf*n

Alla exempel i materialet har försetts med radnumrering (gjord av mig), vidare ser man klockslaget då inlägget har skickats till diskussionen, deltagarnas användarnamn inom vinkelparentes och själva inlägget. I

¹ Politiska diskussioner kan leda till konflikter men det hör till då man diskuterar åsikter som är markant olika. Argumentationen kan således anses vara en väsentlig del av den politiska retoriken.

exempel 1 kan man se flera drag som är typiska för konflikter i chattrummet. Exemplet består av tre inlägg som opponerar varandra och som tillsammans utgör en konflikt bestående av tre led (se närmare i kapitel 6 nedan). Man kan notera talspråkliga skrivformer, så som *nåt* på rad 2 (närmare i avsnitt 2.2). Vid sidan av talspråkliga former förekommer också skriftspråkliga former, så som *dig* (rad 4). Exemplet innehåller också ett inlägg på engelska på rad 1. Engelska fraser är vanliga i chattsamtal (närmare i avsnitt 5.4) men också inslag på finska är vanliga. Direkta, ofta förolämpande uppmaningar och formuleringar, så som *sätt dig i en buske och gnaga på en morot, kaninf*n* på raderna 4 och 5 förekommer ofta i konfliktepisoder. Ordvalet kan i sådana inlägg vara grovt och svordomar är vanliga, så som *f*n* (fan) ovan (mera om svordomar i avsnitt 5.8).

Det finns åsikter om att det anonyma kommunikationssättet på internet har medfört en ny samtalsstil där öppen aggressivitet är vanligare än i muntliga samtal (Konrath et al. 2011). På nätet vågar man säga vad man tänker eftersom man inte ser mottagaren och således inte heller kan se andras reaktioner.² Anonymitetens roll i förhållande till konflikter diskuteras bl.a. av Christopherson (2007). Hon lyfter speciellt fram den sociala anonymiteten. Anonymiteten betyder inte enbart namnlöshet utan också det att deltagare döljer (eller inte ger uppgifter om) sin riktiga identitet. Anonymiteten kan ha positiva följder, bl.a. om en deltagare då vågar diskutera saker hen annars inte skulle diskutera eller tar en ny roll i olika sociala situationer utan att behöva oroa sig för vad andra tycker. (Ibid.: 3040-2041.) Ett bra exempel är olika stödgrupper på nätet där deltagarna kan diskutera och få stöd utan att behöva avslöja sin riktiga identitet. Också stereotypa fördomar som baserar sig t.ex. på deltagarnas status, utseende, kön eller etnicitet uteblir i den sociala anonymiteten och kan tänkas göra kommunikationen mer jämlik (ibid.: 2045). De negativa följderna kan vara ökad aggressivitet och t.o.m.

² Begreppet "ansikte" med sina många nyanser (Brown & Levinson 1987 [1978]) kan också användas om skriftlig kommunikation på internet: trots anonymiteten kan oönskat beteende kännas ansiktshotande. Om socialt ansikte se Goffman 1967.

hatprat som inte skulle förekomma i kommunikationen ansikte mot ansikte (ibid.: 2049).

Skillnaden mellan anonymitet och pseudonymer har studerats av Niemi-Pynttäri (2009). I X3M Chatt används användarnamn (pseudonymer, smeknamn) oftast av regelbundna deltagare som har ett eget användarnamn i rummet som de använder varje gång de deltar i en diskussion. En pseudonym ger deltagaren en subjektiv identitet vilket medför ansvar (ibid.: 123). Anonymitet, dvs. att delta i diskussionen utan användarnamn, betyder emellertid inte att kommunikationen inte skulle ha några regler alls. Niemi-Pynttäri (2009: 123-124) betonar att de etiska regler vi har lärt oss om kommunikation och diskussioner ansikte mot ansikte också gäller i nätsamtal, oberoende av om deltagarna är anonyma eller inte. Utifrån deltagares reaktioner i mitt material är det dock uppenbart att anonymitet ofta utnyttjas för att delta i diskussionen på ett icke-konstruktivt sätt, t.ex. för att trakassera eller förolämpa.

Under de senaste åren har man börjat använda termerna *näthat* och *hatprat/hatspråk* om förolämpande språkbruk på nätet. På sin webbplats beskriver Sveriges polis termen *näthat* på följande sätt:³ ”Med ordet näthat menar man hot och trakasserier på nätet. Till exempel om någon skriver en kränkande eller hatisk kommentar till eller om någon – ofta på sociala medier.” Det speciella med näthat och hatprat är att det riktas mot enskilda personer med syftet att förolämpa och sårta mottagaren. Oftast sker detta anonymt och det kan hända att parterna inte alls känner varandra. Näthat skiljer sig egentligen inte innehållsmässigt från andra liknande brott; t.ex. rasism och sexuella trakasserier kan också förekomma på skolgården eller på arbetsplatsen. Det som dock gör att näthatsfall diskuteras så mycket i dag är att de får en vid spridning på nätet och spridningen sker snabbt. I Dagens Nyheter (29.4.2014) beskrivs ett fall där en ung svensk kvinna blir föremål för näthat på H&M:s Facebook-sida efter att ha sänt in ett kritiskt inlägg⁴.

³ <http://polisen.se/Lagar-och-regler/Om-olika-brott/It-relaterade-brott/Nathat/>

⁴ <http://www.dn.se/kultur-noje/nyheter/nu-skickar-julia-kravbrev-till-nathatarna/>

Inom några dagar fick inlägget närmare 3000 hatfulla svar, till största delen av obekanta människor. Fallet är bara toppen av ett isberg: fenomenet syns också i mängden av insändare och artiklar som har skrivits om hatprat under de senaste åren.⁵

Ungdomar, sociala medier och speciellt mediernas negativa sidor diskuteras av Keipi (2015: 14-15). Han betonar att internet och sociala medier erbjuder en omgivning för ungdomars sociala och kognitiva utveckling, de tillfredsställer sina sociala behov på ett nytt sätt. Å ena sidan kan sociala medier genom sin lättillgänglighet erbjuda eskapism och nya vänner, å andra sidan kan de också vara en källa till negativa erfarenheter, så som sexuella trakasserier och mobbning. X3M Chatt är inte en stödgrupp kring ett visst tema eller t.ex. en geografiskt begränsad nätgemenskap. Det är ett allmänt chattrum och en mötesplats för finlandssvenska ungdomar (se närmare beskrivning av materialet i kapitel 3 nedan).

Syftet i min avhandling är att studera och beskriva konflikter i synkrona⁶, skrivna samtal på internet. Avhandlingen kan ses som komplement till den forskning som bedrivits tidigare om konflikter i samtal men samtidigt lyfter den upp drag som kan anses vara speciella för kommunikation i realtid på internet. Autentiskt, inspelat samtalsmaterial innehåller sällan konflikter, så som gräl, vilket antagligen beror på människors strävan efter samförstånd, speciellt i en situation där de vet att de blir inspelade. Mitt material innehåller dock flera konfliktsekvenser vilket möjliggör en beskrivning av återkommande mönster i kommunikationen. Ur interaktionssynvinkel är det intressant att studera hur konflikter påverkar samtalets gång, vilka egenskaper konflikter består av och vad som händer omkring den s.k. konfliktkärnan. I följande avsnitt redogör jag närmare för syfte och

⁵ Ledare i Helsingin Sanomat 17.1.2016 <http://www.hs.fi/paakirjoitukset/a1452920276909>

⁶ Örnberg Berglund (2009b) använder termen *semi-synkron kommunikation* och Meredith (2014) termen *quasi-synchrone communication* för att beskriva chattsamtal. De menar att det alltid finns en viss fördröjning eller avbrott i kommunikationen som, trots att deltagarna är närvarande samtidigt, inte sker lika synkront som i kommunikation ansikte mot ansikte. Jag använder dock termen *synkron* för chattsamtal eftersom deltagarna är närvarande samtidigt vid sina datorer, till skillnad från t.ex. e-post där ett liknande behov inte finns.

forskningsfrågor kring avhandlingens tema, dvs. konventioner, kommunikation och konflikter i ett finlandssvenskt chatttrum.

1.1 Syfte och forskningsfrågor

Avhandlingen har tre huvudsyften. Det första syftet är att beskriva *kommunikativa särdrag och konventioner* i chattsamtal. Syftet med beskrivningen är att visa vilka språkliga drag och konventioner chattkonflikter har och hur dessa kan förstås utifrån materialet och i förhållande till tidigare forskning om konflikter i muntliga samtal (t.ex. Grimshaw 1990; Muntigl & Turnbull 1998; Gruber 2001). Analysen koncentreras på enskilda inlägg, hur de är konstruerade och hur de förhåller sig till varandra i konfliktepisoderna.

Det andra syftet är att studera konflikters interaktionella utveckling, dvs. hur de börjar, hur de utvecklas och hur de avslutas. Detta syfte är *strukturellt* med betoning på vilka delar konfliktsekvenserna består av och hur deltagarna förhåller sig till dem. Det är således inte enbart fråga om yttrande- eller meningsstruktur utan också om strukturen i chattedtagarnas sociala beteende. Deltagarnas reaktioner och agerande påverkar konflikterna direkt och därför kan det sociala beteendet inte utelämnas i analysen.

Det tredje, *metodiska*, syftet är att pröva hur metoder från interaktionsforskning och samtalsanalys kan tillämpas på kommunikation som sker genom ett skriftligt medium. Samtalsanalys (eng. conversation analysis, CA) är en forskningsmetod där man studerar naturligt förekommande, vardagliga och institutionella, samtal med hjälp av inspelningar och transkriptioner (t.ex. Garfinkel 1967; Goffman 1983; Heritage 1984; Goodwin & Heritage 1990). Utgångspunkten inom samtalsanalys är att interaktionen består av verbala och sociala handlingar, dvs. vi gör saker med språket och väljer därför vissa ord och uttryck i vissa situationer. Interaktionsforskning och interaktionell lingvistik bygger på metoderna inom samtalsanalys men beaktar i större omfattning aktiviteterna

i talsituationen samt deras koppling till och påverkan på varandra (Lindström 2014a).

Samtalsanalys har vanligtvis använts inom studier av muntliga samtal men metoden har även tillämpats på andra typer av kommunikation; se t.ex. om litterärt talspråk, dvs. dialog i fiktionsprosa Londen (1989), om dramadialog Sörlin (2008) och Alva Dahl (2015) som studerat interpunktionens funktioner. Dahl hänvisar speciellt till Bachtins dialogism i litteraturforskningens tradition och lyfter också fram bl.a. Linells interaktionsforskning (bl.a. 2009). Hon betonar att dikotomin mellan skrivet och talat språk som länge upprätthållits inom språkvetenskapen kan ifrågasättas. Hon frågar om man över huvud taget behöver välja forskningsmetoder på basis av om materialet är skriftligt eller muntligt (Dahl 2015: 55) och tangerar därvid mitt tredje syfte, dvs. huruvida metoder från interaktionsforskning kan tillämpas på skriftligt material.

De tre huvudsyftena ovan handlar om olika aspekter av konventioner, kommunikation och konflikter i materialet. För att kunna förstå kommunikationen måste man också förstå konventionerna. Konventionerna avslöjar också sambandet mellan talat och skrivet språk som jag diskuterar närmare i avsnitt 2.2. Med konventioner menas här en lingvistisk överenskommelse eller praxis (vanligen uttalad) som också bär social betydelse eftersom den är gemensamt konstruerad. Min utgångspunkt gäller således både den sociala och den strukturella nivån. Med detta vill jag lyfta fram att chattsamtal är mångdimensionella och att analysen kräver att man också beaktar andra faktorer än rent språkliga. Detta avspeglas också i hur konflikter hanteras i chattrummet, vad som orsakar dem och hur de avslutas. Konflikterna är inte bara språkliga handlingar utan bär ofta betydelser som först kommer fram i en viss situation eller omgivning. Jag vill beskriva kommunikationen och interaktionen i förhållande till den relativt abstrakta omgivning chattedtagarna befinner sig i: en virtuell mötesplats där grunden är teknisk men där deltagarna själva skapar konventionerna och kontexten genom sina ord och handlingar.

1.2 Disposition

Analysen av konflikter presenteras ur två olika synvinklar. Den första gäller strukturella mönster, dvs. hur en konflikt är uppbyggd. Den andra studerar dessa mönster närmare, t.ex. de sociala och språkliga handlingar som ingår i en konfliktepisod. Dessa synvinklar kompletterar varandra och ger en helhetsbild av konflikter och olika särdrag i chattsamtal.

Avhandlingen består av tio kapitel. Efter inledningen presenteras bakgrund till avhandlingens ämne (kapitel 2) samt material och metod (kapitel 3). I kapitel 4 presenteras tidigare forskning inom området. Kapitel 5 handlar om kommunikativa konventioner i chattsamtal; dessa hjälper läsaren att tolka och förstå exemplen i avhandlingen. Kapitel 6 innehåller en analys av den treledade konfliktstrukturen i chattsamtal. Också deltagarantal och konfliktepisodernas längd analyseras i förhållande till varandra. Kapitel 7 ägnas åt tvåledade konflikter, dvs. episoder som innehåller konflikters två första led men som därefter följs av ett neutraliserande inlägg. Analysen i kapitel 6-7 visar hur metoder från interaktionsforskning och samtalsanalys kan tillämpas på kommunikation som sker genom ett skriftligt medium. I kapitel 8-9 presenteras konflikter ur en innehållsmässig synvinkel; i kapitel 8 studeras konfliktutlösande drag och kapitel 9 presenterar konfliktavslutande element. En sammanfattande diskussion följer i kapitel 10.

Avhandlingen innehåller rikligt med exempel som enligt samtalsanalysens principer är hämtade ur forskningsmaterialet. Enligt samma principer har all igenkännbar information om deltagarna ändrats för att skydda deras identitet. Forskningsetiska aspekter diskuteras i avsnitt 3.3. Alla exempel har löpande numrering genom avhandlingen. Tabeller och sammanställningar är numrerade enligt det avsnitt de förekommer i.

1.3 En inledande definition av konfliktepisod

I denna studie definieras konflikterna⁷ utifrån en treledad struktur som formar en *konfliktkärna*. Den består av ett utlösande element (UTL), det första opponerande draget (OPP1) som orienterar sig mot utlösaren samt det andra opponerande draget (OPP2) som orienterar sig mot OPP1. Exempel 2 nedan är detsamma som det tidigare exemplet 1, men här har de tre olika dragen markerats i början av raden. Exemplet studeras mer detaljerat senare i exempel 8.

(2) Deltagare Axel klagar på att det inte händer någonting i chattrummet. Deltagare Kanin efterlyser deltagarnas egen aktivitet i chattrummet.

UTL	01 19:16:25	<Axel>	nothing is happening here...
OPP1	02 19:17:23	<Kanin>	se till så att det händer nåt då axelfan
	03		istället för att gnälla
OPP2	04 19:18:35	<Axel>	sätt dig i en buske och gnaga på en morot,
	05		kaninf*n

Axels inlägg på rad 1 fungerar som utlösare i situationen. På raderna 2-3 kommer Kanin med ett opponerande drag där hen utmanar Axel och uppmanar honom att göra någonting i stället för att gnälla (OPP 1 och OPP2). Axels opponerande drag syns på raderna 4-5. Den treledade strukturen presenteras mer detaljerat i kapitlen 4 och 5.

För studien har jag gått igenom hela chattmaterialet och sedan identifierat sådana episoder som innehåller någon form av oenighet, ifrågasättande eller missförstånd. En konfliktepisod börjar när någon producerar en utlösare och tar slut när det sker ett tydligt topikbyte eller när någon av de mest centrala deltagarna lämnar chattrummet. Efter att ha identifierat episoderna har jag analyserat dem för att se om de innehåller de tre led som utgör konfliktkärnan. I början var avsikten att välja episoder som är naturligt förekommande, dvs. som inte skulle representera det fenomen som kallas

⁷ Ordet *konflikt* används i avhandlingen som överordnad term för oenighet, gräl och dispyt som förekommer i det analyserade materialet.

flaming.⁸ Flaming betyder avsiktligt provokativa inlägg vilkas enda syfte är att framkalla aggression och ont blod bland andra diskussionsdeltagare (Heenan 2001). Det är ett vanligt fenomen i diskussionsgrupper på internet som ägnar sig åt vissa specifika ämnesområden (Mabry 1997) där det kan leda till heta dispyter. När det gäller mitt material blev det dock ganska snabbt klart att det inte går att dra en gräns mellan avsiktliga och oavsiktliga konflikter. Som forskare kan jag inte börja spekulera om deltagarnas tankar och intentioner. Jag kan alltså inte vara säker på att konflikterna i materialet inte har varit provocerade av någon av deltagarna. Flamingepisoder kan ses som "onaturliga" konflikter, men de innehåller också drag som sammanfaller med naturliga konflikter, för annars skulle vi ju inte känna igen dem som sådana. Därför har jag valt att studera alla episoder som kännetecknas av en treledad konfliktkärna.

Exempel 3 nedan illustrerar termerna *konfliktepisod* och *konfliktkärna* i studien. Jag har utelämnat klockslagen för att göra exemplet lättare att läsa. Den yttre klammerparentesen visar hela episoden från inledande inlägg (INL, raderna 1, 3) till episodens avslutning. Den inre klammerparentesen visar konfliktkärnan som börjar med utlösare och följs av opponerande drag 1 och 2 (raderna 5, 8, 9). Efter dem sker det topikbyte på raderna 19-20 varefter episoden tar slut. Förkortningen KOE hänvisar till inlägg som hör till konfliktepisoden men som inte hör till konfliktkärnan (raderna 17-18).

⁸ Vid sidan om termen *flaming* kan man tala om *trolling* och *spam*. Dessa har nyansskillnader men jag använder här termen *flaming* eftersom det användes vid den tidpunkt då materialet samlades in.

Exempel (3) Konfliktepisod och konfliktkärna.

INL	01	<Maria>	här sitter då alla som int e ut o	konfliktepisod
	02		festar ikväll	
INL	03	<Anton>	maria arbete imoron annars sku	
	04		man no vara full redan :P	
UTL	05	<Maria>	ne, e heiter att man int har na	
	06		pengar..	
	07	<Maria>	o inge jobb	
OPP1	08	<Calle>	vitsis östwerbottningar ⁹	
OPP1	09	<Calle>	hejja [ort X] ¹⁰	
	10	<Pelle>	jobb o fyrk finns men ingen ledig	
	11		tid...	konfliktkärna
	12	<Maria>	hm...	
	13	<Anton>	precis	
OPP2	14	<Pelle>	[ort Y] e bäter än [ort X]...	
	15	<Maria>	finns e igen ¹¹ ordentli karakar	
	16		här...?	
KOE	17	<Max>	joo joo hejja [ort X]	
KOE	18	<Tim>	håller mee	
	19	<Jan>	näh, finns inga ordentliga här	
	20		ine..	

Konfliktkärnan utgörs alltså av de tre led som gör inläggen till en konflikt: utlösare (UTL), opponerande drag 1 (OPP1) och opponerande drag 2 (OPP2). Konfliktkärnan står dock sällan ensam utan ingår i en längre helhet som här kallas konfliktepisod. Konfliktepisoden är viktig för att kunna förstå hur konflikten uppstår, dvs. vilka faktorer som ligger bakom att ett samtal förvandlas till en konflikt. Det som en konfliktepisod inte kan fånga är naturligtvis samtalens mångfald: det kan ju hända att ett samtalsämne "hänger i luften" i chattrummet en längre tid utan att det aktivt behandlas men som ändå kan orsaka spänning mellan deltagarna. Också deltagarnas sociala förhållanden i och utanför chattrummet avspeglas i samtalen och kan ibland synas också i konflikterna. En djupare analys av sådana faktorer skulle dock kräva en mer omfattande studie och andra forskningsfrågor.¹²

⁹ o8 jävla österbottningar

¹⁰ Ortnamn hart tagits bort men anonyma former anges i hakparentes, t.ex. [ort X]

¹¹ igen är deltagarens skrivfel (*ingen*)

¹² Händelser i den fysiska omgivningen påverkar ofta handlingarna i chattrummet. I sin studie följer Bellander (2010) deltagarnas aktiviteter noggrant nästan dygnet runt och studerar ungdomars dagliga kommunikation muntligt, skriftligt och i olika interaktionsmedier. Studien ger en omfattande bild av vilken roll olika medier har i målgruppens dagliga liv.

I detta kapitel har jag presenterat avhandlingens syfte och forskningsfrågor, disposition och en inledning till begreppet konflikt. I följande kapitel 2 presenteras bakgrund till avhandlingen, internets historia och frågan om chattsamtal ska studeras som talat eller skrivet språk.

2 Bakgrund

2.1 Datormedierad kommunikation

Datormedierad kommunikation kan vara synkron (chatt) eller asynkron (e-post), den kan bygga på dyadisk interaktion (privata chattsamtal mellan två deltagare) eller polyadisk interaktion (samtal i det allmänna chattrummet mellan flera personer), den kan föras skriftligt (e-post, chatt, sms) eller muntligt (Skype-samtal) och den kan äga rum vid fasta anslutningar (bordsdatorer) eller mobila lösningar (trådlöst nätverk, mobiltelefon, surfplatta). Datormedierad interaktion är således inte tids- eller platsbunden utan kan ske nästan var och när som helst där det finns nätverk. Deltagarna kan befinna sig på olika håll i världen och i olika tidszoner men ändå vara i kontakt med varandra. Ett meddelande på Facebook kan nå sin publik omedelbart eller lite senare, men valet är mottagarens och fördröjningen är sällan lång. Det är nuförtiden t.o.m. möjligt att använda internet på flygplan vilket konkretiserar interaktionens rörlighet. Det är denna frihet i tid och rum som kan anses vara det mest kännetecknande för datormedierad kommunikation jämfört med andra kommunikationsformer.

Förutom att datormedierad kommunikation har förändrat vårt sätt att kommunicera *i tiden*, har den i viss mån också förändrat vår uppfattning *om tiden*. Dygnets olika delar har delvis förlorat sin mening i och med att internet aldrig är stängt. Det är alltid någon online som man kan prata med. Det går att jobba på veckoslutet även om arbetsplatsens fysiska utrymmen är stängda över helgen. Man kan kontakta sina samarbetspartner via e-post då det passar en bäst, leta efter information på elektroniska arkiv, läsa digitala upplagor av tidningar och tidskrifter eller bara surfa på nätet för nöjes skull. Internet är ett enormt forum för nöjes- och fritidsaktiviteter och därför utvecklas också olika kommunikativa lösningar i snabb takt. Dessa lösningar

blir allt mångsidigare och kräver att man klarar av att göra flera olika saker samtidigt, så som läsa, skriva, lyssna och tala.

För att bättre kunna förstå kommunikationens och interaktionens nuvarande situation presenterar jag kort internets historia i följande avsnitt 2.1.1. Utvecklingen har i viss mån varit förutsägbar och det nuvarande läget motsvarar egentligen de första innovativa drömmarna om internet. Efter det presenterar jag tidigare forskning om datormedierad kommunikation i avsnitt 2.1.2. I avsnitt 2.2 diskuterar jag om och hur tal kan konstrueras i skrift, något som åtminstone i en bemärkelse sker i chattkommunikation.

2.1.1 *Internet – kort historik*

Internet är ett nätverk som förenar ett antal separata nätverk i ett antal olika länder. Internet förenar datorer av olika typer och storlekar, olika operativsystem och människor i världen. Gemensamt för alla datorer är att de har en egen Internet Protocol (IP) som gör det möjligt för datorerna och användarna att kommunicera med varandra. Internet existerar och samtidigt existerar det inte. Det består fysiskt av teknisk utrustning, så som datorer och kablar. Det abstrakta som utförs på internet med hjälp av datorn existerar dock inte fysiskt och det kallas ibland för cyberrymd. Även om cyberrymden i princip är ett abstrakt fenomen uppfattas den ofta som ett rum med många drag som härstammar från vår fysiska omgivning. Som exempel kan nämnas ordet *chattrum* som innebär tanken om ett rum där deltagarna befinner sig.

Även om internet kan sägas ha haft fotfäste i vår vardag sedan mitten av 1990-talet är dess ursprung betydligt äldre. I början av 1960-talet började det uppstå tankar om hur betydligt det skulle vara för forskning och militära syften om information kunde delas med hjälp av datorer. Psykolog J.C.R. Licklider som jobbade som dataexpert på MIT (Massachusetts Institute of Technology) var en av pionjärerna i utvecklingen av internet¹³. Han hade

¹³ Licklider är naturligtvis inte den enda som har haft stor inverkan på utvecklingen av internet. Hans personhistoria går dock hand i hand med utvecklingen av internet och därför känns det naturligt att beskriva dessa två tillsammans.

jobbat med datorprogrammering redan på 1950-talet och var övertygad om att datorer kunde utvecklas för snabb informationshantering (Griffin 2000). 1960 skrev han en grundläggande publikation "Man Computer Symbiosis" vars huvudpoäng var att människan och datorn borde kunna samarbeta i beslutsfattande och kontrollering av komplexa situationer utan att vara beroende av förhandsprogrammerade datorprogram. Det han tänkte på kunde kallas för interaktiv datoranvändning i realtid som skulle underlätta och snabba upp rutinartade arbetsuppgifter.

1962 flyttade Licklider från MIT till DARPA (Defence Advanced Research Projects Agency) för att vidareutveckla tanken om ett globalt nätverk mellan datorer. I samarbete med andra forskare började drömmen bli sann när de lyckades koppla upp två datorer med varandra, en i Massachusetts och en i Kalifornien. Samtidigt märkte man att vanliga telefonlinjer inte har tillräckligt med kapacitet för dataöverföring vilket ledde till utveckling av s.k. pakETFörmedling av data, dvs. samma system som IP-adresserna i dag baserar sig på. Därefter började utvecklingen gå snabbt framåt. Först skapades det nätverk mellan universitet och forskningsinstitut samt nätverk för militära ändamål. (Griffin 2000.)

Licklider lämnade DARPA 1964 men fortsatte att visionera om ett globalt nätverk som skulle förena människor oberoende av var de befinner sig. Han skrev:

the concept of a 'desk' may have changed from passive to active: a desk may be primarily a display-and-control station in a telecommunication-telecomputation system-and its most vital part may be the cable ('umbilical cord') that connects it, via a wall socket, into the procognitive utility net.

(Licklider 1965: 33, via Griffin 2000).

Enligt Licklider kunde systemet användas för att koppla upp människor till olika system, men också till varandra:

everyday business, industrial, government, and professional information,
and perhaps, also to news, entertainment, and education.

(Licklider 1965: 34, via Griffin 2000).

Samma tanke ligger bakom det nätverk som i dag står oss närmast, nämligen World Wide Web (WWW) som utvecklades av Tim Berners-Lee på 1980- och 1990-talen.¹⁴ Berners-Lee ville skapa ett virtuellt utrymme där man kunde dela information med andra när som helst och var som helst om alla bara var uppkopplade till samma nätverk. WWW togs väl emot bland internetanvändarna och snart blev det ett populärt operativsystem som förenade människor överallt, precis som Licklider redan på 1960-talet hade önskat.

Utvecklingen av datorer och det globala nätverket har gått framåt med stora steg sedan 1960-talet. Då var datorerna enorma och de minsta personliga datorerna kunde lätt erövra hälften av ett vanligt arbetsrum. I dag går det att bära datorn i fickan och man kan koppla upp sig på internet nästan var som helst med olika mobillösningar. Kring 2007 lanserade mobiltelefontillverkaren Nokia sin N-mobiltelefonserie vars slogan var *It's what computers have become*. I denna slogan fångade Nokia tanken om att mobiltelefonen hade blivit alltmer datorliknande i sina funktioner, en s.k. multimediatator som förutom att vara telefon är kamera, videokamera, kalender, adressbok, musikspelare, radiomottagare osv.¹⁵

Efter Nokias N-series har mobiltelefonerna blivit ännu mer datorliknande. Bärbara datorer har också blivit mindre och mindre, nästan mobiltelefonliknande, med surfplattor av olika tillverkare i spetsen. Samtidigt har olika teleoperatörer utvecklat tjänster som möjliggör ett trådlöst liv med ytterst lätt tillgång till internet. Användning av datorer och mobiltelefoner i underhållningssyfte har blivit minst lika viktig som deras

¹⁴ <http://webfoundation.org/about/vision/history-of-the-web/>

¹⁵ Se närmare avsnitt 2.3 om internetanvändning i Finland.

användning för arbetsuppgifter. Allt detta fick sin början i och med att Licklider med sina arbetskamrater hade visionen att datorer kan användas mycket mångsidigt, inte bara för arbetsuppgifter utan också för socialt umgänge. Ändå hade säkert ingen kunnat förutspå hur snabbt utvecklingen egentligen skulle ske på alla fronter: datorer, telefoner, användarprogram, t.o.m. tv-tjänster har utvecklats enormt under de senaste 20 åren.

I dag kan man knappast tänka sig en vanlig arbetsdag utan internet. Företag skapar Facebook- och Twitter-profiler för marknadsföring. Mobiltelefonen med alla tilläggsfunktioner och tjänster följer med vart man än går. Vår vardag fylls med olika kommunikationsapparater och -program mer än någonsin tidigare, och det geografiska avståndet mellan individer och nationer är inte längre något hinder för kommunikation. Det som är gemensamt för alla dessa kommunikationsformer är att de är datorförmedlade. Datorn är dock bara ett hjälpmedel i kommunikationen människor emellan. Den egentliga primus motorn är alltid människan vid datorn som bestämmer hur detta hjälpmedel används och för vilka ändamål.

2.1.2 Tidigare forskning om datormedierad kommunikation

Samtidigt som användningen av datormedierad kommunikation har ökat och olika avancerade tekniska lösningar har utvecklats, har också forskningen kring dem ökat. Forskningsinriktningarna är varierande men huvudsakligen studeras tekniska, sociala eller språkliga aspekter av datormedierad kommunikation. Det är vanligt att olika forskningsintressen delvis överlappar varandra. Det är mer eller mindre omöjligt att t.ex. studera språket på internet utan att ta hänsyn till den tekniska och sociala kontexten. I detta avsnitt presenterar jag sådana studier som ämnesmässigt står avhandlingen nära. Forskarna är från olika länder och de har olika utgångspunkter men gemensamt för dem alla är att de har skrivit om chatt eller att de på något sätt tar upp språkliga aspekter av datormedierad kommunikation.

I sin doktorsavhandling *Creating a Sense of Community. Experiences from a Swedish Web Chat* (2001) beskriver Malin Svenningsson chattandet och skapandet av gemenskapskänsla. Även om hon själv inte namnger sin forskningsmetod kan den närmast beskrivas som socialpsykologisk eftersom hon intervjuar chattare om hur de själva uppfattar chattandet. Hon analyserar också utdrag från chattsamtal, bl.a. samtalsstruktur och språkliga drag. Svenningssons avhandling är en omfattande och noggrann studie av ett svenskt chattrum där huvudbetoningen ligger på hur deltagarna genom sitt beteende och agerande skapar en gemenskapskänsla samt hur den sociala verkligheten och hierarkin är uppbyggda.

Ylva Hård af Segerstads doktorsavhandling *Use and Adaptation of Written Language to the Conditions of Computer-Mediated Communication* från 2002 handlar om fyra olika elektroniska medier: e-post, sms, instant messaging (IM) och chatt. Hennes avhandling torde vara den första omfattande lingvistiska studien i Norden om datormedierad kommunikation och hon behandlar bl.a. förhållandet mellan skrivet och talat språk. Hård af Segerstad betraktar de fyra nämnda medierna som kommunikationsformer och beskriver de mest typiska dragen i dem. Hennes viktigaste poäng enligt min åsikt är att datormedierad kommunikation, som ofta kallas för en ny kommunikationsform, egentligen bara är ett nytt sätt att använda gamla kommunikationssätt i nya situationer.

En av de första svenska studierna som behandlade det skrivna ungdomsspråket på nätet var Anna-Malin Karlssons artikel *Skrivet ungdomsspråk, finns det? Om datorchatt och internauter* (1997). Karlsson frågar om forskning om ungdomsspråk alltid måste vara talspråksforskning eller om chatt kunde tänkas vara en länk mellan talat och skrivet språkbruk (1997: 157-158). I sin doktorsavhandling *Skriptbruk i förändring. En semiotisk studie av den personliga hemsidan* (2002) studerar Karlsson privata hemsidor som semiotiska helheter. Avhandlingen tar upp intressanta aspekter som gäller de flesta datormedierade kommunikationsformer, dvs. förhållandet mellan skrift, ikoner, bilder och layout. Alla dessa delar formar

en helhet som påverkar läsarens tolkning av hemsidans innehåll. Också datormedierad kommunikation är en blandning av text och symboler vars tolkningsansvar i slutändan ligger hos mottagaren. Karlssons term *visual literacy*, dvs. förmågan att tolka visuella drag i skriftkultur, gäller såväl chatt som andra elektroniska medier.

Therese Örnberg Berglund (2009b) har bl.a. chattsamtal som material i sin avhandling *Making sense digitally: Conversational coherence in online and mixed-mode contexts* där hon studerar koherens, dvs. hur turer hänger ihop, i samtal där deltagare diskuterar samtidigt i polyader eller dyader. I chattsamtal pågår flera samtal ofta samtidigt och samma deltagare kan vara involverade i flera samtal samtidigt. Studien tar också hänsyn till kontexten, dvs. deltagarnas fysiska omgivning, och dess roll i hur väl deltagarna kan bevara koherensen (hur snabbt de svarar på det föregående inlägget osv.). Denna aspekt saknas i min studie men det vore intressant att studera noggrannare hur det som händer omkring deltagarna i deras fysiska omgivning påverkar diskussionen.

En intressant studie av olika kommunikationssätt i ungdomarnas vardag har skrivits av Theres Bellander. Hennes doktorsavhandling *Ungdomars dagliga interaktion. En språkvetenskaplig studie av sex gymnasieungdomars bruk av tal, skrift och interaktionsmedier* (2010) handlar om hur ungdomarnas språkbruk varierar i olika kontexter (tal, skrift och olika elektroniska medier, så som sms och chatt). Enligt Bellander är ungdomars vardagliga interaktion en komplex helhet som styrs av såväl medium som deltagarnas kommunikativa mål och individuella egenskaper. Hennes avhandling ger en omfattande bild av ungdomars interaktion i dag och visar hur de använder olika medier för att nå sina kommunikativa mål. Också Bellanders senare studier handlar om digitala kommunikationsformer, så som t.ex. artikeln *Gammalt möter nytt – En analys av ålderspensionärers digitala skriftpraktiker* (2014).

Diskriminering bl.a. i politiskt språkbruk analyseras av Karin Hagren Idevall i hennes avhandling *Språk och rasism. Privilegiering och diskriminering i*

offentlig, medierad interaktion (2016). Hon studerar speciellt språkbruk som används för att visa makt och som har som avsikt att diskriminera genom att skilja ”oss” (=svenskar) från ”er” (icke-svenskar). Hennes studie ger dagsaktuella resultat om hur t.ex. rasistiskt språkbruk kan normaliseras men också utmanas med hjälp av språkliga resurser.

Tine Thode Hougaard beskriver språk och interaktion i danskt chatt i sin avhandling *Nærmest en leg. En undersøgelse af sprog og interaktion i dansk webchat* (2004). Hon studerar vilka språkliga särdrag det s.k. chattspråket, som hon kallar för simultant skriftspråk, har i förhållande till skrivet och talat språk. Hon koncentrerar sig speciellt på hur deltagarna skapar och upprätthåller kontakt i chattrummet, hur de uttrycker sig själva (expressivitet) samt hur de använder s.k. ”regibemærkninger”, t.ex. asterisker som handlingsmarkörer (se närmare avsnitt 5.7 nedan).

Metodfrågor kring datormedierad kommunikation behandlas av Bergquist, Lövheim & Svenningsson (2003) i boken *Att fånga nätet. Kvalitativa metoder för Internetforskning*. Trots att nya forskningsmetoder har utvecklats efter att boken kom ut, är verket fortfarande en fungerande inledning till temat och visar med praktiska exempel vad man ska ta hänsyn till när man forskar i material på internet.

En kanal för nordisk forskning kring IT och humanistisk forskning är nättidskriften Human IT (<https://humanit.hb.se/>). Den presenterar inte bara lingvistisk forskning utan också annan humanistisk och tvärvetenskaplig forskning. Inom datormedierad kommunikation kan samma fenomen (t.ex. chattande) studeras utifrån olika vetenskapliga traditioner, så som sociologi, socialpsykologi, samtalsforskning, textforskning och översättningsvetenskap, bara för att nämna några.

Lotta Collins avhandling *Variation i webbdiskussion. En fallstudie av kontext, funktion och form i diskussionsforum om diabetes* (2005) är en viktig öppning i lingvistisk forskning om datormedierad kommunikation på svenska i Finland. Collin studerar ett webbaserat diskussionsforum om

diabetes ur tre synvinklar. Hon beskriver texterna och deras egenskaper i förhållande till det normativa skriftspråket samt hur de fyller sin funktion som informationskällor för diabetessjuka. På grund av det asynkrona forskningsmaterialet behandlar Collin inte förhållandet mellan talspråk och kommunikation på nätet men hon ger en omfattande bild av olika skriftspråkliga drag i nätdiskussioner.

Forskning inom datormedierad kommunikation har i Finland för det mesta bedrivits inom socialvetenskaper där lingvistik har hittat en bra partner. Flera projekt pågår under rubriken Digital Humaniora varav ett är Citizen Mindscapes¹⁶. I projektet studeras material i ett finländskt diskussionsforum Suomi24 bl.a. ur lingvistisk, dataanalytisk, kulturhistorisk och sociologisk synvinkel. Projektet utvecklar analysmetoder för sociala medier, speciellt hur man kan känna igen sociala, emotionella och nationalistiska trender i dem. Det tidigare nämnda hatpratet är ett av intresseområdena och därför kan projektet också ge intressanta resultat bl.a. om konflikter på nätet.

I de engelskspråkiga länderna har forskning inom datormedierad kommunikation börjat betydligt tidigare än i de nordiska länderna och sådan forskning bedrivs i en mycket större skala. Internet är ett globalt nätverk där huvudspråket är engelska och innovationer, t.ex. datorprogram och ges oftast ut på engelska. Forskningsresurserna är också större utanför Skandinavien. Nedan presenteras några namn som haft mest betydelse för denna avhandling.

Ett av de första och mest kända verken om språk och internet är David Crystals *Language and the Internet* (2001). Liksom de flesta forskare på området beskriver han förhållandet mellan talat språk, skrivet språk och datormedierad kommunikation. Han menar att språket på nätet är något helt nytt och annorlunda, och lanserar termen *netspeak*. Denna syn har dock fått kritik av bl.a. Ylva Hård af Segerstad som anser att något *netspeak* egentligen

¹⁶ <http://blogs.helsinki.fi/citizenmindscapes/> 12.10.2016

inte existerar utan att det är fråga om människors förmåga att anpassa sitt gamla kunnande i nya kommunikativa situationer och enligt nya krav. Trots att boken redan känns en aning föråldrad kan den fungera som inledning till ämnet, dvs. hur internet påverkar våra traditionella sätt att använda tal- och skriftspråk.

Amerikanen Susan C. Herring (t.ex. 1999, 2004, 2007, 2010, 2011) är säkert en av de produktivaste forskarna på detta forskningsfält. Hon är speciellt intresserad av kultur, kommunikation och språk på internet och har skrivit mycket om bl.a. könsroller och flerspråkighet. Herrings forskning är mycket tvärvetenskaplig och det är svårt att placera henne i något fack på basis av hennes forskningsintressen. Hon har också använt diskurs- och samtalsanalytiska metoder i sina studier vilket gör hennes forskning intressant ur min synvinkel.

Det finns ett antal nättidskrifter för studier inom datormedierad kommunikation av vilka jag här nämner några. En allmän källa på området är nättidskriften *Journal of Computer-Mediated Communication* (JCMC)¹⁷. Den presenterar kommunikationsforskning ur olika synvinklar, inklusive lingvistisk forskning, och visar hur omfattande och tvärvetenskaplig denna forskning kan vara. En annan tidskrift med mångsidigt innehåll är *Research on Language and Social Interaction*¹⁸. Trots namnet ingår i tidskriften flera artiklar om datormedierad kommunikation. *Language@Internet*¹⁹ publicerar artiklar om språbruk i digitala medier medan nättidskrifterna *Human-Computer Interaction*²⁰ och *International Journal of Human-Computer Interaction*²¹ behandlar kommunikationen mellan människan och datorn. Den sistnämnda tolkar termen interaktion brett och tar även upp bl.a. interaktionen mellan olika tekniska informationssystem.

¹⁷ [http://onlinelibrary.wiley.com/journal/10.1111/\(ISSN\)1083-6101](http://onlinelibrary.wiley.com/journal/10.1111/(ISSN)1083-6101)

¹⁸ <http://www.tandfonline.com/toc/hrls20/current>

¹⁹ <http://www.languageatinternet.org/>

²⁰ <http://www.tandfonline.com/toc/hhci20/current>

²¹ <http://www.tandfonline.com/toc/hihc20/current>

Det är inte lätt att hitta nyare finländsk forskning om datormedierad kommunikation. Det bedrivs mycket forskning om datormedierad kommunikation överallt i världen och också lingvistiska studier ges ut i allt större utsträckning. Forskare i Finland skulle behöva ett gemensamt forum (t.ex. en publikation, symposier) där de kunde dela med sig av sina forskningsresultat. Detta forum kunde vara tvärvetenskapligt men även bidra till att man hittar likasinnade forskare inom sin egen disciplin.²²

2.2 Att konstruera tal i skrift

Frågan om chattandets kännetecknande drag har varit i fokus länge. En del forskare ser chatt som ett skriftligt uttrycksformat, vilket det onekligen är. Bäst kunde det dock beskrivas som en skriven kommunikationsform med många muntliga drag, eller som Werry (1996: 47) uttrycker det: *interactive written discourse*. Dahl (2015: 56-57) använder begreppet *skriftliga yttranden*. Werry menar att många av skriftspråkets strukturer närmar sig talspråkets strukturer i synkrona kommunikationsformer. Chattsamtal äger rum i realtid precis som muntliga samtal. Planeringstiden är kort och inläggen är oftast oredigerade. Deltagarna imiterar icke-verbalt kroppsspråk, t.ex. miner och känslor, med hjälp av olika konventionaliserade tecken, så som känsloikoner (*emoticons*) och andra symboler. Oftast finns det många personer samtidigt i chattrummet men det betyder inte att alla deltar eller att alla inlägg får en respons. Det är vanligt att interaktionen är dyadisk, dvs. att det är två deltagare som kommunicerar med varandra och reagerar på varandras inlägg. Turtagning, t.ex. nominering av nästa talare, markeras vanligen genom att talaren explicit anger vem hen vänder sig till, så som i exempel 4 nedan.

²² Lassus (2015) beskriver ett sådant intresseforum, nämligen en virtuell gemenskap, e-postlista, för översättare vars funktioner är både sociala och kunskapsdelande (2015: 216).

(4) Lasse är en chattdeltagare från Österbotten som skriver på sin dialekt medan Heidi är från södra Finland och representerar mer standardiserad språkanvändning.

01	11:51:54	<Lasse>	halåå
02	11:52:44	<Heidi>	Lasse..halå skrivs me två l alltså hallå!!

På rad 2 tilltalar Heidi Lasse direkt genom att använda hans deltagarnamn. På detta sätt ger hon turen till Lasse²³ vilket gör det lätt för deltagarna (och för forskaren) att följa diskussionens utveckling och att veta vem som (i första hand) talar med vem. Det är fritt fram för alla att delta i flera diskussioner samtidigt och t.ex. kommentera andras inlägg.

Araujo & Melo (2003: 46) jämför chattrum med en bar där man kommer och går fritt, byter sällskap, träffar nya människor och talar med vissa samtidigt som man lyssnar på och iakttar andra. Meredith (2014: 22) däremot påpekar att det är komplicerat att försöka jämföra talat språk med t.ex. chattandet eftersom det inte finns motsvarande situationer ansikte mot ansikte. Enligt Meredith förekommer det sällan vardagliga situationer med både polyader och dyader samtidigt. Hon har själv valt att studera dyadiska chattsamtal i stället för gruppssamtal för att bättre kunna jämföra muntliga samtal med chattsamtal (ibid.: 22)²⁴. I följande avsnitt diskuterar jag frågan om chattsamtalens muntliga drag närmare.

2.2.1 *Mellan talat och skrivet språk*

Deltagarna själva har en viss uppfattning om hur de skriver och chattar, även om de vanligen inte gör t.ex. sina språkliga val medvetet. Werry (1996: 59) betonar att chattsamtal ska läsas med både ögon och öron: "The language produced by users of IRC demands to be read with the simultaneous involvement of the ear and eye. One can discern an intensified engagement with the sounds of language, with the auditory and iconographic potential of

²³ Om *current speaker selects next* i Sacks et al. 1974: 708-709.

²⁴ Merediths avhandling innehåller en utmärkt genomgång av studier inom datormedierad kommunikation där samtalsanalytiska metoder har använts (2014: 23-31).

words.”²⁵ Dahl (2015: 46) presenterar liknande tankar kring interpunktionen i det hon kallar skriftliga yttrandena: ”Interpunktionen får oss att lyssna med ögonen och läsa med alla våra språkliga kroppsminnen aktiverade” (mera om interpunktionen i chattsamtal i avsnitt 5.6).

En relevant och viktig aspekt är hur deltagarna själva förhåller sig till chattandet som kommunikationsform och aktivitet. Ett typiskt objekt för kommentarer är dialektala drag i språkanvändningen, vilket följande korta exempel tydligt visar.

(5) Kalle är en chattedeltagare från Österbotten medan Ville är från södra Finland.²⁶ Kalle letar efter chattsällskap. Ett längre utdrag ur samtalet finns i exempel (35).

01	21:49:31	<Kalle>	finns e nain bussu tjäng som vill chat??!!
02	21:49:47	<Ville>	tala svenska ---
03	21:50:32	<Kalle>	haldd käftan din s*t*n!! ja prata ju svenska
04			för fan!!

Kalle skriver på sin österbottniska dialekt (rad 1). Ville reagerar på de dialektala dragen och uppmanar Kalle att *tala svenska* (rad 2), varefter Kalle försvarar sitt språk genom att säga att han faktiskt pratar svenska (rad 3–4). Det är viktigt att notera deltagarnas språkanvändning och språkattityder (dialekt mot standardspråk, Österbotten mot södra Finland). Intressant är också ordvalet som avspeglar hur chattarna själva ser chattandet: verben *tala* och *prata* förekommer i exemplet och inte t.ex. *skriva* eller *chatta*. Också Kalles fras *haldd käftan* på rad 3 är markant eftersom frasen vanligen förknippas med talat språk där man använder munnen (käften) för att kommunicera. Chattsamtal är inte fysiskt sett muntliga samtal och därför kan deltagarna inte heller bli ”tysta” genom att bokstavligen hålla käften.

I exempel 6 nedan ses deltagarnas diskussion om hur hälsningsordet *hallå* ska stavas. Det visar att deltagarna uppfattar sin kommunikation som en

²⁵ IRC står för Internet Relay Chat, ett chattsystem som var populärt speciellt på 1990-talet och som fortfarande används.

²⁶ Kalles och Villes hemorter kommer fram i andra diskussioner i chattrummet.

skriftlig aktivitet men med muntlig anknytning. Exemplet är samma som i ex. 4 ovan.

(6) Lasse är en chattedeltagare från Österbotten²⁷ som skriver på sin dialekt medan Heidi är från södra Finland och representerar mer standardiserad språkanvändning.

01	11:51:54	<Lasse> halåå
02	11:52:44	<Heidi> Lasse..halå skrivs me två l alltså hallå!!
03	11:53:17	<Lasse> nää halåå
04	11:53:23	<Lasse> såm man seir e!

Lasse initierar diskussionen med anropet *halåå* (rad 1). Heidi reparerar dock inläggets skrivform genom att påpeka för Lasse att ordet *hallå* skrivs med två l (rad 2). På raderna 3-4 försvarar och motiverar Lasse sitt skrivsätt och säger att han skriver ordet så som han säger det, dvs. *halåå*. Lasses och Heidis samtal innehåller också andra exempel som hänvisar till skrivformer av talat språk: prepositionen *me* (*med*) på rad 2, nekningsordet *nää* (*nej*) på rad 3, pronomenet *såm* (*som*) på rad 3 och på samma rad verbet *seir* (*säger*) och *e* som står för pronomenet *det*. Utan den uttalsliknande stavningen skulle de dialektala skillnaderna mellan talarna inte komma fram.

Trots att chattandet har många egenskaper gemensamma med talat språk ska det betonas att chattsamtal inte ska läsas som transkriptioner av muntliga samtal. I skriven form är många av de språkliga dragen kompromisser som dessutom är subjektiva tolkningar, dvs. de kan återges på olika sätt av olika deltagare.

²⁷ Lasses och Heidis hemorter kommer fram i andra diskussioner i chattrummet.

I ett diskussionsforum kallat Flashback²⁸ diskuteras problematiken av en av deltagarna från Närpes på följande sätt:

Personligen skrivär jag äntå itt som jag uttalar ordän åp närpesisk, utan skriver som jag i normalt fall jier via chatt elå community.

(--)

Tå jag liesär igenom he jag hadd skriva i föregåend inlägg så märker jag att jag automatiskt skriver he orde som e lättan. Täför vaar e ganska myky vanliga ord, men om he finns na ord åp dialekt som je kortan elå enklan så skriver jag he iställe.²⁹

Exempel 5 och 6 samt utdraget från Flashbackforum ovan avslöjar deltagarnas attityd till chattandet som kommunikationsform och belyser några av de språkliga val deltagarna gör när de skriver i ett chattrum. Bellander (2010: 63) noterar att ungdomarna i hennes studie själva beskriver aktiviteten i chattandet som *prat* eller *snack*. Ungdomarna i hennes studie använder dock begreppet chatt i en vidare mening, dvs. sändning av meddelanden via internet både synkront och asynkront (ibid.: 63). Den talspråksliknande aktiviteten betonas av tekniska skäl eftersom ungdomarna i Bellanders studie använder chatttjänsten Messenger som automatiskt lägger till verbet ”säger” efter talarens namn, t.ex. *Alice säger: var ska du vara på kvällen då?* (ibid.:113). Det är således inte alltid fråga om deltagarnas eget ordval utan teknologin kan också erbjuda färdiga formuleringar.

I en studie från 2005 bad Bihl & Nilsson (2006) en grupp grundskolelever att jobba med olika typers texter, bl.a. att skriva en text på götamål, dvs. det språk som eleverna använder med sina familjemedlemmar och kompisar. I början av studien var eleverna relativt bundna till standardsspråkets skrivnormer, och även om många språkliga val diskuterades i klassrummet bestämde sig eleverna för att hålla fast vid vissa standardiserade former, så som lj-skrivformen i dialektala ord som *ljuse* som uttalas utan l (2006: 37). Att skriva talat språk styrs alltså av våra tidigare erfarenheter och kunskaper

²⁸ <https://www.flashback.org/t576816>. Flashback valdes för att jag av en slump råkade hitta en diskussion om hur man skriver dialekter där.

²⁹ ”Personligen skriver jag ändå inte som jag uttalar orden på Närpesdialekt, utan skriver som jag i normalt fall gör via chatt eller (nät)community. (--) Då jag läser igenom det jag hade skrivit i föregående inlägg så märker jag att jag automatiskt skriver de ord som är lätta. Därför var det ganska mycket vanliga ord, men om det finns något ord på dialekt som är kortare eller enklare så skriver jag det istället.”

om hur skrivet språk ser ut och vad vi har lärt oss, speciellt i skolvärlden. I chattsamtal påverkas språkliga val också av kravet på snabbhet: dialektala ord är inte alltid det snabbaste valet, så som deltagaren på Flashbackforum ovan säger.

Herring (2011) påpekar att deltagarna själva ofta hänvisar till den textuella aktiviteten som *conversation*, samtal. Hon lyfter fram egenskaper som typografiska drag som imiterar prosodin i talat språk, turtagning, stegvis topikutveckling, kodväxling samt konstaterar att datormedierade samtal fyller samma sociala funktioner som muntliga samtal (Herring 2011). Man kan konstatera att det förutom de ovannämnda dragen också är användarnas attityder som definierar kommunikationsformen. Jag har försökt beakta chattarnas åsikter och tankar om sitt språkbruk som kommer fram i materialet. Inom samtalsanalys kallas detta för *deltagarperspektiv* (se Lindström 1999) där tolkningens utgångspunkt är deltagarnas upplevelser, inte forskarens uppfattningar eller personliga erfarenheter. Deltagarna skapar samtalet och dess förutsättningar tillsammans. En av förutsättningarna i detta fall är deltagarnas gemensamma uppfattning om hurdan kommunikationsform chattandet är samt hurdana gemensamma konventioner det innehåller. Det förekommer rikligt med hänvisningar till talat språk vilket är bra att hålla i minnet i analysen av materialet.³⁰

Baron (2008: 47) har i sitt verk *Always on. Language in an online and mobile world* jämfört skrivet och talat språk på en allmän nivå. Barons jämförelse har gjorts utifrån mer traditionella former av tal och skrift och t.ex. elektronisk, skriftlig kommunikation ingår inte som skrift i jämförelsen. Hon definierar inte vad hon avser med skrift, men i ett tidigare verk (Baron 2000: 5) listar hon möjliga användningar av skrift, bl.a. att göra anteckningar, skicka hälsningar, skriva nyheter, presentera vetenskapliga innovationer och skriva manuskript för skådespelare. Jämförelsen i Barons verk (2008) visar dock att chattet i många avseenden har mera strukturella likheter med talat än med skrivet språk, bl.a. att kommunikationen sker i

³⁰ Deltagarroller i samtal presenteras omfattande bl.a. i Goodwin & Heritage 1990.

realtid, turerna (inläggen) är relativt korta och det används talspråkliga formuleringar och uttryck. Detta stöder mitt val att studera chattkonflikter ur samtalsanalytisk synvinkel, dvs. som en typ av samtal, inte som skrivna texter med hjälp av t.ex. textanalys. Barons material består av studerandes instant message-meddelanden i studiesammanhang, t.ex. när studerande skickar meddelanden till varandra i ett laboratorium. I övrigt motsvarar Barons fördelning mellan skrivet och talat språk min uppfattning om hur chattspråket ser ut och hur det är konstruerat. En tydlig skillnad är dock att kvinnorna i Barons material följer skriftspråkets regler noggrannare än män, även om kvinnor i allmänhet är mer pratsamma och använder t.ex. flera smilisar än män (ibid.: 67). I mitt material kan jag tyvärr inte göra en pålitlig jämförelse mellan könen men i allmänhet tycks det inte finnas någon större skillnad mellan flickors och pojkars sätt att skriva eller följa skrivregler (se avsnitt 2.3 om könsfördelningen i materialet).

2.2.2 *Inlägg, meningsenheter eller turer?*

Terminologiska frågor kan vara utmanande inom ett forskningsområde som förenar forskningsmetoder gällande talat och skrivet språk. För mig ligger problematiken i hur man ska definiera det som en chattedtagare skickar genom att trycka på enter – är den mest adekvata termen inlägg, tur eller meningsenhet? Chafe lanserar termen *idea unit* (1985: 106) som på svenska bäst motsvaras av den av Linell använda termen *meningsenhet* (1990). Enligt Linell (1990: 44) är en meningsenhet först och främst en semantisk enhet, dvs. termen hänvisar till innebörden, inte formen. Linell betonar också att hans sätt att använda termen inte hänvisar till grammatiskt definierade meningar utan till enheter som kan bära både informativa och dialogiska egenskaper (t.ex. en talare börjar en meningsenhet som en annan talare avslutar).

I många avseenden motsvarar Linells term *meningsenhet* det som Sacks et al. (1974) kallar *turn constructional unit (TCU)*, sv. turkonstruktionsenhet (TKE). TKE är den minsta handlingsbärande enheten i samtal och kan bestå av ett ord eller en komplex mening. Ur samtalsanalytisk synvinkel kan TKE

tänkas vara en basenhet som ger ramerna för bl.a. turtagning. Vid tolkning av vad som är TKE i muntliga samtal kan intonationen ha betydelse. Det har dock visat sig att termen TKE ibland behöver definieras noggrannare. Selting (2000: 481) lyfter fram problematiken i Sacks et al. definition av TKE, bl.a. i fall där yttrandets prosodiska och syntaktiska kontinuitet strider mot varandra eller när man berättar historier som består av flera delar som ändå utgör en enhet. Eftersom diskussionen kring turer (TKE och turtagning) så starkt tangerar också prosodiska egenskaper ansåg jag att TKE inte är den bästa termen för att förklara chattsamtalets komplexitet och dess olika nivåer, speciellt när turavslutande prosodiska markörer inte kan användas i chattsamtal.

Tanken bakom Chafes *idea unit* verkar basera sig på innebörden. Enligt Chafes syn (ibid.: 106) innehåller *idea unit* all den information talaren kan hantera på en gång³¹, dvs. försök att hantera mera information lyckas varken lingvistiskt eller konceptuellt. Enligt Chafe består *idea units* vanligen av ungefär sju ord i engelskan och tar cirka två sekunder att producera. Skrivet språk skiljer sig från talat språk mest i tidsanvändningen: skribenten kan använda mera tid för att producera en skriven sats vilket i sin tur leder till att meningsenheterna och innehållet kan vara längre och mer komplicerade (ibid.: 107). Chafe menar också att skrivet språk är underordnat talat språk och därför är uppbyggt i form av enheter som liknar meningsenheter. Enligt Chafe består meningsenheterna i skrivet språk vanligen av 11 ord i engelskan vilket också underlättar läsandet och mottagandet av information. (ibid.: 107-108.)

Skillnaderna mellan skrivet och talat språk har behandlats utförligt av Chafe. Han presenterar fyra punkter där de skiljer sig åt: *fragmentation*, *integration*, *detachment* och *involvement* (Chafe 1982) (fragmentering, integrering, distans och engagemang). Enligt Chafe är fragmentering och engagemang typiska för talat språk där deltagarna inte har mycket tid att

³¹ "...that an idea unit contains all the information a speaker can handle in a single focus of consciousness." (Chafe 1985: 106.)

planera sina yttranden, meningsstrukturerna är enkla (fragmentering) och det används mycket pronomen i första och andra person singularis (engagemang) (ibid.: 38). Integrering och distans kan däremot anses vara typiska för skrivet språk. Integrering står för sättet att packa mera information i en *idea unit* medan distans syftar till att fjärma språket från den konkreta förankringen, t.ex. genom att använda passivformer i stället för personliga pronomen som aktiva objektsreferenser.

Kan man beskriva chattspråkets egenskaper med hjälp av begreppet *idea unit*? Radić-Bojanić (2005) har testat Chafes teori på ett material hämtat från engelskspråkiga chattrum i USA, Australien och Storbritannien. Hennes syfte var för det första att analysera hur komplexa inlägg chattedtagarna kan hantera och för det andra att studera hur kommunikationstempot (långsammare än tal, snabbare än skrivande för hand) påverkar språkets komplexitet i chattrum. Radić-Bojanić betonar också det som är typiskt för tidsanvändningen i chattsamtal: även om deltagarna teoretiskt har hur mycket tid som helst att planera och skriva sina inlägg glöms tidigare inskickade inlägg lätt bort. De förlorar sin betydelse om det inte skrivs nya inlägg i en sådan takt som håller tempot uppe och således också samtalsstrukturen (ibid.: 40). Radić-Bojanićs analys av chattandets fragmentering och integrering visar att chattspråket ligger närmare talat än skrivet språk i.o.m. att meningarna har enklare syntaktisk struktur med få nominal- och participformer vilket gör att inläggen kan beskrivas som väldigt fragmenterade (ibid.: 42).

Radić-Bojanićs analys av distans och engagemang i chattsamtal visar på likheter med talat språk och med Chafes tidigare resultat: första och andra personformer är frekventa och används för att reflektera över informationsflödet i samtalet tillsammans med emfatiska partiklar så som *really* och *truly* (ibid.: 42). Utifrån sin analys drar Radić-Bojanić slutsatsen att interaktionen i chattsamtal är viktigare än den skriftliga uttrycksformen. Detta betyder att chattsamtal har flera drag av talat än av skrivet språk, men Radić-Bojanić betonar samtidigt att där också finns drag från skrivet språk

som närmast har med tidsanvändning att göra, så som planering och korrigering av t.ex. stavningsfel i inlägg.

Diskussionen ovan om meningsenhet och tur visar att det inte är oproblematiskt att använda begrepp vars rötter ligger i studier av talat språk. Tanken om *idea unit* är i princip fungerande eftersom yttrandena i chattsamtal inte är grammatiskt definierade, och det finns ingenting de måste innehålla för att få en definition; de är korta inlägg som oftast består av det som deltagare skickar iväg på en gång genom att trycka på enter. *Idea unit* är dock ett relativt abstrakt begrepp för att beskriva någonting som tekniskt sett är enkelt och tydligt. För att undvika användning av termerna *tur* och *turkonstruktionsenhet* i betydelser som inte stämmer överens med samtalsanalysens tradition har jag kommit fram till att termen *inlägg* är den mest lämpliga om det som en deltagare skickar iväg på en gång. Att deltagaren som haft turen kommer att fortsätta kan dock inte ses om chattprogrammet inte visar att deltagaren håller på att skriva ett nytt inlägg, dvs. fortsätter sin tidigare tur (Meredith 2014: 16). Varje gång deltagaren trycker på *enter* ges en annan deltagare möjlighet att ”ta turen”.

2.3 Internetanvändning bland ungdomar

I am a girl on the internet. Yes, I said it. A girl on the internet.
There really are quite a few of us. I can type.
I can play games with the best of you.
And you, my friend, are about to get owned by a girl.³²

Citatet ovan är skrivet av en flicka som vill påminna andra om att internet och teknologi inte bara är för pojkar. Kommunikationen på internet i Finland är i dagens läge relativt jämställd: kommunikation på nätet är inte beroende av kön, språk, religion, hudfärg, politiska åsikter, sexuell läggning osv. Användning av olika program för kommunikation, så som Facebook,

³² http://www.escapistmagazine.com/articles/view/issues/issue_17/109-OMG-Girlz-Dont-Exist-on-teh-Intarweb-1. Hämtad 5.11.2008

Messenger, Whatsapp eller e-post är inte heller begränsad och man kan knappast hitta några skillnader i hur mycket flickor och pojkar kommunicerar på internet (Finlands officiella statistik 2011). Webbaserade program kräver inte särskilda tekniska kunskaper vilket för sin del minskar tröskeln att använda dem.

Pojkar anses ofta vara mer intresserade av teknik och t.ex. datorspelande än flickor. Enligt Uuskoski (2011) spelar pojkar i gymnasieåldern betydligt mera datorspel än flickor och får t.ex. bättre betyg i engelska än flickor tack vare spelandet på engelska. Korrelationen mellan dessa faktorer är stark (Uuskoski 2011: 31). Statistiken visar också att män i genomsnitt är flitigare användare av internet än kvinnor, mest sannolikt för att de använder bärbara apparater, så som mobiltelefon och pekplatta, för att koppla upp sig på internet (Finlands officiella statistik 2011). Detta betyder dock inte att det inte skulle finnas datorintresserade flickor på nätet; deras intressen ligger bara annanstans än i spelandet. Flickor klarar sig lika bra som pojkar i den tekniska omgivningen. En amerikansk studie av Jackson et al. (2001) visar att kvinnor förhåller sig mycket positiva till internet. De märkte också att kvinnor inte tror på vikten av It-färdigheter (*computing skills*) lika mycket som män. Kvinnor tycker inte heller att kön eller etnisk bakgrund påverkar ens förmåga att använda internet.

Bellander (2007) visar att det inte finns någon skillnad mellan könen i hur mycket de använder internet. Ungdomarna i hennes studie är gymnasister och tillhör således samma åldersgrupp som deltagarna i mitt material på X3M Community. Datormedierad kommunikation (internet, e-post, sms) är en naturlig del av deras vardag och den uppfattas inte som tekniskt krävande. Datormedierad kommunikation ersätter inte mer traditionella kommunikationsformer utan de används parallellt (Bellander 2007: 309).

Även om kvinnor och män använder internet lika mycket har man hittat vissa skillnader i hur de använder nätet. Jackson et al. (2001) visar t.ex. att män använder mera webbaserade tjänster, t.ex. söker information, medan kvinnor

använder mera e-post. I finländska undersökningar har man inte kunnat hitta stora skillnader i e-postanvändning eller informationssökning. Statistikcentralens uppgifter från 2008, 2011 och 2014 visar uppgifter om hur finländska ungdomar i åldersgrupperna 16–29 (Finlands officiella statistik 2008³³) och 16–24 (Finlands officiella statistik 2011³⁴, Finlands officiella statistik 2014³⁵) använder sådana tjänster på internet som är relevanta för denna undersökning.

Sammanställning 2A nedan visar fördelningen mellan könen i dessa åldersgrupper men också den förändring som skett mellan åren 2008, 2011 och 2014. Statistikcentralen ger automatiskt uppgifter om skillnader mellan mäns och kvinnors användning av internet och det känns motiverat att analysera situationen i Finland noggrannare, speciellt då många av de tidigare studierna hävdar att det finns tydliga skillnader mellan könen när det gäller internetanvändning. Uppgifterna för olika år är inte helt jämförbara p.g.a. olika åldersgrupperingar (16–29 mot 16–24) och antalet informanter (2008 n=3000, 2011 n=1400, 2014 n=2700). Också frågorna har förändrats en del eftersom användning av internet har förändrats så mycket under perioden. De frågor som 2008 kändes mest relevanta känns i dag delvis föråldrade, medan t.ex. frågor om sociala nätverkstjänster (Facebook, Twitter osv.) tidigare saknades helt.

³³ Har kompletterats av Sirkiä.

³⁴ Har kompletterats av Melkas.

³⁵ Har kompletterats av Kohvakka.

Sammanställning 2A nedan visar den procentuella fördelningen av internetanvändning.

	2008		2011		2014	
Kön, ålder →	Män 16-29	Kvinnor 16-29	Män 16-24	Kvinnor 16-24	Män 16-24	Kvinnor 16-24
Aktivitet ↓						
1. Användning av internet	99	99	99	99	99	99
2. Användning av e-post	94	96	90	97	94	99
3. Användning av sociala medier/sociala nätverkstjänster (Facebook, Twitter osv.) *	-	-	87	92	94	97
4. Skrivande av snabbmeddelanden (MSN, Skype, Facebook chatt osv.)	70	69	70	83	86	90
5. Deltagande i diskussioner på diskussionsforum **	60	46	79	88	88	92
6. Läsning av bloggar	51	54	38	61	50	80
7. Datorspelande via nätet	43	15	60	19	62	27

Sammanställning 2A. Mäns och kvinnors användning av internet, procentuella andelar 2008, 2011 och 2014.

*Som registrerad användare.

**I statistiken från 2014 används formuleringen "har skrivit meddelanden på internet bortsett från e-post".

Källor: "Användning av informations- och kommunikationsteknik" (Finlands officiella statistik 2008; 2011; 2014).

Enligt Statistikcentralens uppgifter från 2011 hade 84 % av hushållen i Finland egen internetuppkoppling. Ungdomarna använder internet flitigt (i praktiken använder alla internet) och det finns ingen skillnad i statistiken mellan 2008, 2011 och 2014 (punkt 1 ovan). Frågan om användning av sociala nätverkstjänster (punkt 3) har kommit in som ny fråga 2011 och kan därför inte jämföras med svaren från 2008. Men användning av sociala medier är vanligt bland ungdomar, och år 2011 var 89 % av ungdomarna

medlemmar i en eller flera sociala nätgemenskaper. Tre år senare, 2014, har andelen ökat till 95 %, och speciellt kvinnornas andel hade ökat från 87 % till 94 %. Skillnaden mellan män och kvinnor är dock inte signifikant även om andelen kvinnor är lite större. Sociala nätverkstjänster är starkt närvarande i ungdomarnas liv: år 2011 använde 88 % av dem som använder sociala medier dem dagligen eller nästan dagligen även om andelen hade sjunkit något (84 % år 2014).

Sociala nätverkstjänster lyfts upp också av Ahola & Lähdevuori (2012) som studerade ungdomars (13–16 år) användning av internet och nätgemenskaper 2008 och 2012. I deras studie var Facebook det vanligaste sociala mediet år 2011 (81 %) medan det 2008 var IRC-galleriet (mellan 2008-2011 hade dess användning sjunkit dramatiskt från 60 % till 1 %). Facebooks starka ställning framgår också av en studie av Rideout (2012) om amerikanska ungdomars (13–17 år) användning av sociala medier där Facebook dominerar med 68 % mot 6 % Twitter-användare (Rideout 2012: 9). I sin studie drar Ahola & Lähdevuori slutsatsen att de sociala mediernas popularitet varierar men att gemenskapskänslan är den viktigaste faktorn för medlemskapet. Sociala mediers popularitet förändras dock i snabb takt och i skrivande stund håller Facebook på att bli impopulär bland ungdomar och mer flexibla system tar över, så som WhatsApp och Snapchat. Statistiken från 2014 visar att den största användargruppen på Facebook i Finland är kvinnor mellan 25 och 34 år men att den snabbast växande användargruppen är kvinnor mellan 35 och 44 år³⁶. Man kan lite överdrivet säga att ungdomarna överger en tjänst i det skedet då deras föräldrar börjar använda den.

Punkt 4, skrivande av snabbmeddelanden, är av särskilt intresse med tanke på avhandlingstemat. Pojkarnas användning av olika chattliknande tjänster är densamma 2011 som 2008 (70 %) medan flickornas användning har ökat betydligt, dvs. från 69 % till 83 % och slutligen till 90 % år 2014. Samma

³⁶ Facebook Statistics for Finland 20.4.2014

fenomen kan ses beträffande punkt 5, deltagande i diskussion på diskussionsforum, där pojkarnas andel har ökat med 19 % medan flickornas nästan har fördubblats, från 46 % till 88 % åren 2008–2011. Punkterna 4 och 5 tillsammans visar att kvinnorna i åldersgruppen 16–24 har blivit aktiva användare av interaktiva tjänster på internet; de använder sociala medier flitigare än män i samma ålder och deltar på diskussionsforum och i chattandet mer än män. Sammanfattningsvis kan man säga att de skillnader som fanns i statistiken från 2008 har utjämnats betydligt under perioden 2008-2014. Ahola & Lähdevuori (2012) visar att flickorna är aktivare innehållsproducenter (80 %) än pojkar (66 %). Resultatet avspeglar användningen av sociala medier eftersom de byggs upp och hålls vid liv med hjälp av innehåll som deltagarna själva producerar (Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, Vine osv.).

I kapitel 2 har jag presenterat internets historia för att visa vilken påverkan internet har haft i vår dagliga kommunikation. Förändringarna sedan 1960-talet har varit enorma och mycket kommer säkert att hända i framtiden också. Vår kommunikation har blivit mobil och hjälpmedlen har blivit mindre och mångsidigare (avsnitt 2.1). Chattandet har egenskaper av både talat och skrivet språk vilka behandlades i avsnitt 2.2. Internetanvändning i Finland har utvecklats i snabb takt och i dag kan man säga att alla finländska ungdomar har tillgång till internet. Det finns inte någon större skillnad mellan könen när det gäller internetanvändning (avsnitt 2.3). Efter denna bakgrundsinformation presenteras material och metod i följande kapitel 3.

3 Material och metod

3.1 Materialbeskrivning

Mitt forskningsmaterial består av åtta dagars samtal under år 2003 i ett finlandssvenskt chattrum, X3M Chat (www.yle.fi/x3m). Materialet innehåller 192 timmar chattande, dvs. realtida samtal i chattrummet. X3M Chat var en tjänst som Radio X3M erbjöd sina registrerade lyssnare. Radio X3M är en finlandssvensk radiokanal som administreras av det riksomfattande radiobolaget Yle³⁷. Kanalen sänder program över hela Svenskfinland och är profilerad som ungdomsradio vars största lyssnargrupp består av ungdomar i åldern 14–24 år. Radio X3M hade över 10 000 registrerade medlemmar i sin nätgemenskap X3M Community. Medlemmarna fick använda olika tjänster på internet, bl.a. skriva blogg. Bloggandet har numera blivit det dominerande kommunikationssättet inom denna tjänst eftersom chattrumets verksamhet lades ner 2011.³⁸ I dagens läge är chattrummet öppet i samband med radiosändningarna (s.k. *shoutbox*) och har snarare rollen som interaktionskanal mellan lyssnarna och programvärden än som diskussionskanal ungdomarna emellan. Mitt material består således av samtal i en gemenskap som inte längre existerar i sin ursprungliga form. Synkrona nätsamtal är dock fortfarande ett mycket aktuellt fenomen och konflikterna i den virtuella världen har inte försvunnit någonstans, snarare tvärtom (se diskussion om näthat i kapitel 1 ovan).

I denna studie står *chatt* för samtal på internet som förs synkront, dvs. i realtid i ett chattrum som är ett webb-baserat forum för diskussioner. Det engelska ordet *chat* betyder både själva chattrummet men har också

³⁷ Yles svenskspråkiga kanaler formar enheten Svenska Yle.

³⁸ Radio X3M grundades 1997 när Yles svenskspråkiga radiokanal delades in i två kanaler: X3M för ungdomar och Vega för lite äldre lyssnare. (Wikipedia.)

betydelsen att småprata vilket beskriver chattsamtalens innehåll relativt bra. *Chatt* brukar användas som övergripande term också om andra typer av synkront samtalande, så som IRC (Internet Relay Chat). Jag vill dock dra en tydlig gräns mellan webbchatt och andra synkrona samtalsprogram eftersom deras tekniska lösningar skiljer sig från varandra. Webbchatt är lätt att använda eftersom det inte kräver specialprogram eller särskilda tekniska kunskaper utom att man kan använda internet. Därtill krävs att man registrerar sig som medlem i chattrummet. I X3M Chat fanns det inte möjlighet att använda animationer, webbkamera eller andra visuella hjälpmedel som skulle ha påverkat strukturering av inläggen. Därför ligger undersökningens fokus på det språkliga även om man i viss mån ska ta hänsyn till det deltagarna eventuellt gör samtidigt som de chattar (s.k. multitasking behandlas närmare bl.a. i Bellander 2010).

För att kunna förstå chattandet borde vi först få svar på frågan om *varför* människor chattar. Varför har en del människor ett behov av att umgås med varandra elektroniskt i en virtuell omgivning där kommunikationen består av snabba, skriftliga meddelanden? Frågan är naturligtvis av grundläggande typ och det är omöjligt att svara på den i denna avhandling. Man kan dock spekulera att människor chattar eftersom de vill kommunicera och vara i kontakt med varandra. Människan är en social varelse som behöver andra människor och som skapar sin självbild genom att umgås med andra. Detta svar är dock för enkelt och förklarar inte hela företeelsen. Vilka är orsakerna till att människor chattar på internet? Är det för att de befinner sig fysiskt långt från varandra, t.ex. i olika delar av landet? Detta vore återigen en enkel förklaring eftersom internetkommunikation har många fördelar jämfört med t.ex. telefonsamtal som är tidsbundna. Mitt material visar dock att svaret inte är så entydigt. Deltagarna kan rent fysiskt sitta i samma rum, t.ex. i skolans it-klass. Denna slutsats kan man dra på basis av flera inlägg i materialet där deltagarna kommenterar varandras utseende, kläder osv.

I exempel 7 nedan diskuterar två flickor lukten av snus i det rum där de befinner sig.

(7) Maria och Anna diskuterar huruvida Anna luktar snus eller inte. Slutet av samtalet kan ses i exempel (44).

01	19:17:49	<Maria>	anna du luktar snus.. va ha du gjort??
02	19:18:21	<Anna>	SNUS???
03	19:18:32	<Maria>	jaaaa
04	19:18:52	<Anna>	hu fan sku ja lukt snus??
05	19:19:27	<Maria>	dummer.. du kan int nå din lurvhaka

I exempel 7 beskyller Maria Anna för att lukta snus (rad 1). Anna kan inte förstå Marias kommentar och visar sin förvåning på raderna 2 och 4. Det korta utdraget visar att Maria och Anna befinner sig, eller har befunnit sig, så pass nära varandra att Maria kan kommentera hur Anna luktar. Oberoende av att deltagarna i exemplet går i samma skola, t.o.m. sitter i samma klassrum, och att de har möjlighet att prata med varandra ansikte mot ansikte väljer de ibland att kommunicera i chattrummet på internet.

Man kan naturligtvis också fråga varför chattandet är så populärt bland ungdomar. I sin doktorsavhandling ställer Svenningsson (2001) samma fråga. Hon har gjort djupintervjuer med flera svenska ungdomar som brukar chatta i svenska chattrum. För många av hennes informanter är chattandet en hobby som man vanligen ägnar sig åt när man har överloppstid. De chattar för att småprata med andra likasinnade, dvs. människor med liknande bakgrund och värderingar (ibid.: 101). Informanterna betonar hur viktigt det är att känna till de kulturella omständigheterna i chattrummet och att man har en sådan social kunskap som behövs i virtuella gemenskaper (ibid.:102). Informanterna känner sig också i viss mån beroende av nätkommunikation vilket de själva dock inte anser vara negativt. Aktivt deltagande i gemenskapens verksamhet gör en till en "insider" som har en viss status i chattrummet (ibid.: 102). Chattandet har vissa egenskaper som bidrar till att människor trivs i chattrummet, så som verbalt utmanande aspekter (dueller, ordlekar osv., se närmare avsnitt 7.1.1 nedan) och möjligheten att prata med bekanta. Sammantaget tycks gemenskapen och

privilegiet att vara en värdig medlem i den enligt Svenningsson vara de viktigaste orsakerna till aktivt chattande.

I diskussioner som jag har läst om gemenskapen och dess betydelse för deltagarna på X3M Chat och X3M Community kommer det tydligt fram att ungdomarna tycker att det är viktigt att kunna kommunicera med andra ungdomar i Svenskfinland. Så som en av Community-deltagarna, som bor i Sverige, skriver i sin blogg³⁹:

...så är det ett bra sätt att hålla kontakt med andra finlandssvenskar och skriva på finlandssvenska o dialekt och man håller sig lite up to date med vad som händer där hemma i ankdammen. Jag tycker det är kiva att här finns så mycket olika människor, i olika åldrar men att de flesta är öppna och sociala med alla. Jag tycker det är en kanon stämning här! =)

(Hämtad 13.3.2013)

På basis av Svenningssons studie och mitt eget material kan man dra slutsatsen att chattandet hade en viktig social funktion i deltagarnas liv.

3.2 Analysmetod

Analysförloppet har följt det som är typiskt för CA-metodologin, dvs. anskaffning av material, insamling av fenomen av samma slag och analys av inläggen. Jag började med att saml in samtal i chattrummet och gå igenom det utan att ställa upp några hypoteser. Jag märkte dock snabbt att materialet var lingvistiskt sett intressant och innehöll många drag som kunde studeras. Konflikter visade sig vara ett återkommenade interaktionellt fenomen som sedan blev forskningsämnet. Efter detta val kunde jag börja precisera vad jag ville studera i konflikter och formulera forskningsfrågor (se avsnitt 1.1 ovan). På detta sätt, dvs. genom att induktivt studera materialet, kunde jag börja fundera på de lämpligaste analysmetoderna.

Herring (2011) nämner metoder som används eller kunde användas inom detta forskningsfält och kommer fram till en diger lista som innehåller bl.a.

³⁹ Bloggtexten är skriven efter att X3M Chat stängdes 2011 men många av medlemmarna fortsatte som bloggare på en plattform som Radio X3M erbjöd för registrerade användare.

samtalsanalys, kritisk diskursanalys, strukturell lingvistik, talets etnografi, interaktionell sociolingvistik, språkvariation, pragmatik, semiotik, analys på sociala nätverk samt videoinspelningar av användning av datorbaserade kommunikationsmedel. Hon efterlyser forskningsmetoder som tar hänsyn till datormedierad kommunikation i dess varierande kontexter men som ändå är så tydliga att resultaten är jämförbara (2011).

Herrings krav på jämförbara metoder kan dock vara svårt att uppfylla. Mängden olika forskningsmetoder och tillvägagångssätt gällande forskning om språk och internet baserar sig på de gamla metoderna och skillnaderna dem emellan. Det finns inte långa traditioner eller testade metoder som forskaren kan tillämpa. Herring (2011) poängterar att man på basis av den senaste forskningen kan föreslå att definition av samtal inte bara behöver gälla muntliga samtal. I stället kunde samtal definieras bredare (jfr. Dahl 2016):

Conversation need not be restricted to the spoken modality. Rather, it can be broadly defined as any exchange of messages between two or more participants, where the messages that follow bear at least minimal relevance to those that preceded or are otherwise intended as responses. Within this broad definition, genres of conversation may be situated along various dimensions, determined not only by features of the communicative medium that shape discourse production, but also by the topic, setting, and purpose of the communication.⁴⁰

Herrings definition omfattar egentligen all kommunikation som innehåller utbyte av meddelanden mellan två eller flera deltagare. Hon begränsar alltså inte kommunikationssättet eller mediet där samtalet äger rum. Med detta som utgångspunkt beskriver jag nu mina metodologiska val.

Samtalsanalys (*conversation analysis*, CA) har använts länge eftersom den visat sig vara en lämplig metod för forskning om samtal, och dess styrka är bl.a. dess förmåga att iaktta den sociala sidan av kommunikationen. Samtalsanalysens rötter ligger i sociologin där språket studeras som redskap för social interaktion, ofta på en väldigt detaljerad nivå (Norrby 1996;

⁴⁰ En elektronisk artikel, sidnummer kan inte anges.

Hutchby & Drew 1995; Hutchby & Wooffit 2008; Sidnell & Stivers 2013). När materialet består av drag från både den muntliga och skriftliga traditionen är valet inte mera självklart. Den grundläggande frågan är om man betraktar materialet, i detta fall chattsamtal, som text eller samtal. Svenningsson et al. (2003: 120) presenterar diskursanalysen som det mest övergripande metodalternativet för både text och samtal (se bl.a. Karlsson 2002 och Collin 2005 för användning av diskursanalys som metod i internetforskning). I denna studie har jag tillämpat en vidare syn på samtalsanalys. Det viktiga är att studera hur deltagarna själva skapar och tolkar samtalet de deltar i (Svenningsson et al. 2003: 125). Också ett antal olika samtalsstrategier och -strukturer typiska för synkrona nätsamtal kan studeras med hjälp av samtalsanalytiska metoder. Paul ten Have (1986) beskrivning av förhållandet mellan materialet och metoden passar in i sammanhanget:

The basic reasoning in CA seems to be that methodological procedures should be adequate to the materials at hand and to the problems one is dealing with, rather than them being pre-specified on a priori grounds. While the essential characteristics of the materials, i.e. records of streams of interaction, and the general purposes of study, i.e. a procedural analysis of those streams, sets broad limits to what an analyst can responsibly do, it leaves the researcher with ample room to develop his own best fitting heuristic and argumentative procedures.⁴¹

Samtalsanalys av CA-typ har använts som metoder också i flera studier av datormedierad eller mobil kommunikation och varje studie innehåller också motiveringar till varför forskarna har valt just samtalsanalys. Öppningar i mobilsamtal har studerats av Arminen & Leinonen (2006)⁴². Arminen & Leinonen betonar att mobilsamtal för med sig nya perspektiv på öppningar i.o.m. att kommunikationssituationen är mobil samt att planering med tanke på mottagaren fungerar på ett annat sätt än i telefonsamtal. medan Stommel & Koole (2010) har studerat en stödgrupp för personer med ätstörningar. Det är fråga om en asynkron diskussionsgrupp vilket betyder att deltagarna inte behöver vara närvarande i realtid. Stommel & Koole använder samtalsanalys som metod eftersom de är speciellt intresserade av sekventiell analys av

⁴¹ En elektronisk artikel, sidnummer kan inte anges.

⁴² Öppningar i samtal och telefonsamtal tidigt har studerats bl.a. av Schegloff (1968, 1979).

närhetspar, så som hälsning-hälsning och fråga-svar (om *adjacency pairs* se Schegloff 1972; Schegloff & Sacks 1973). Merediths avhandling (2014) består av samtalsanalys av dyadiska chattsamtal på facebook i USA. Hon har spelat in deltagarna i deras fysiska omgivning för att se vad de gör samtidigt som de chattar och hurdana meddelanden de skapar jämfört med vad de slutligen skickar iväg till mottagaren.

Som nämnts ovan innehåller samtalsanalytiska studier om datormedierad kommunikation ofta diskussion om hur metoden kan tillämpas på digitalt material. Giles et al. (2015: 45) beskriver hur deras studier ofta inte betraktas som "äka" samtalsanalys. När datormedierad kommunikation slogs igenom i människornas vardag och blev ett populärt forskningsobjekt i slutet av 1990-talet och början av 2000-talet förväntade sig många att ny metodologi kring samtalsanalys skulle skapas och få fotfäste (2015: 46). Det skedde dock inte utan intresset för att skapa nya kvalitativa metoder verkar så småningom ha försvunnit. I sin artikel (ibid.: 47) presenterar Giles et al. sin metod som de kallar digital samtalsanalys (*digital conversation analysis*). Grundprinciperna och forskningsintressena, så som sekventiell analys och turtagning, är ändå desamma som i studier av muntliga samtal.

Skillnader orsakas dock av den elektroniska omgivningen. Giles et al. (ibid.: 48–49) nämner bl.a. avståndet mellan närhetspar vilket kan orsakas av att det hinner komma andra inlägg mellan leden av närhetspar. Det kan också hända att den senare delen av närhetsparet saknas helt eftersom diskussionerna inte är på samma sätt lineära som i muntliga samtal. Intressant är också frågan om deltagare och mottagare: vem är mottagare av ett inlägg i ett chattrum med tiotals, t.o.m. hundratals, deltagare? Vilka kan betraktas som deltagare i samtalet? Alla deltar ju inte i samma samtal och alla inlägg är inte riktade till alla deltagare, även om alla kan se dem.

Utifrån sina studier och erfarenheter föreslår Giles et al. (ibid.: 49-50) att följande saker ska beaktas då digital samtalsanalys tillämpas:

- Man ska samla in naturliga samtal i stället för organiserade. Etiska synpunkter ska naturligtvis diskuteras noggrant.
- Man ska skapa en vägkarta för hur digitala samtal återges, speciellt om det som händer i den fysiska omgivningen ska beaktas i studien.
- Man ska vara medveten om och ta hänsyn till skillnaderna mellan muntliga samtal och digitala samtal i analysen.
- Man ska använda originalexempel i publikationerna.

Meredith & Potter (2014) presenterar liknande synpunkter som Giles et al. ovan. Också Meredith & Potter hoppas att samtalsanalys av samtal i elektroniska omgivningar skulle betraktas som äkta samtalsforskning och de betonar att digitala samtal har ett eget värde (2014: 317).

3.3 Forskningsetik

Aktiv forskning inom datorförmedlad kommunikation har som ovan kommit fram bedrivits sedan 1980-talet, men i många avseenden ligger denna forskning fortfarande utanför den humanistiska och samhällsvetenskapliga forskningens huvudfåra. Trots att den tekniska utvecklingen under de senaste 30 åren har varit enorm letar man fortfarande efter lämpliga forskningsmetoder inom datorförmedlad kommunikation. Detta kan ses tydligt när forskningsetiska frågor diskuteras. Olika discipliner behandlar sitt material ur sin egen synvinkel och dessa synvinklar kan skilja sig avsevärt från varandra. I detta avsnitt redogör jag för en del forskningsetiska frågor och motiverar mina egna etiska val.

Följande frågor står i fokus:

1. Är samtal i ett chattrum privata eller offentliga samtal? Är deltagarnas riktiga identitet tillräckligt skyddad även om de använder användarnamn?
2. Borde deltagarna i chattrummet vara medvetna om att deras samtal ingår i vetenskaplig forskning?
3. Ska inläggen i ett chattrum betraktas som samtal eller skrift? Om inläggen betraktas som skrift bryter jag då mot den finländska upphovsrättslagen?

Frågorna ovan tas upp bl.a. av Per-Olof Ågren (2000) som i sin artikel *Forskningsetik i cyberrymden* diskuterar de punkter som forskarna borde ta hänsyn till i studier gällande material från internet.⁴³ Han delar upp de centrala forskningsetiska aspekterna i cyberrymden i tre grupper: integritet (punkterna 1, 2 ovan), lagstiftning (punkt 3 ovan) och mänskliga subjekt (punkterna 1, 2 ovan). Dessa tre aspekter är de mest diskuterade inom detta forskningsområde eftersom utgångspunkterna varierar p.g.a. forskningsmaterialet, syftet, metoderna osv. Trots att Ågrens artikel är från år 2000 har grundproblematiken inom forskningen om internet inte radikalt förändrats. Ågren påpekar att etikregler är tydliga medan cyberrymden är otydlig.

Utifrån ett flertal verk om forskningsetiska frågor och jämförelser med tidigare studier om internet-relaterade fenomen ger jag nedan svar på de frågor som ställts ovan.

1. *Är samtal i ett chattrum privata eller offentliga samtal? Är deltagarnas riktiga identitet tillräckligt skyddad även om de använder användarnamn?*

Jag har valt att betrakta chatsamtalen i mitt material som offentliga samtal. Orsaken till detta beslut är att chattrummet under tiden för datainsamlingen var ett öppet forum där deltagarna inte behövde vara registrerade medlemmar för att kunna delta i chattandet. Chattrummet är också ett s.k.

⁴³ Association of Internet Research tar ställning till forskningsetiska frågor: www.aoir.org. I Finland ger Forskningsetiska delegationen råd om forskningsetik: <http://www.tenk.fi/sv/god-vetenskaplig-praxis>.

allmänt chattrum som inte är på något sätt ämnesspecifikt (jfr t.ex. Collin 2005 om ett diskussionsforum för diabetiker). Att betrakta chattsamtal som offentliga samtal betyder dock inte att samtalens innehåll kunde offentliggöras i sin ursprungliga form. Chattrummet är avsett för finlandssvenska ungdomar och således är deltagargruppen inte särskilt stor. Det kommer fram flera gånger att många deltagare känner varandra IRL (In Real Life), dvs. i verkliga livet. Därför diskuterar de ofta sina kompisar, sin sociala omgivning och en hel del privata saker som de antagligen inte vill se i tryckt form någonstans. Viktigare än att studera vad de talar om är att kunna studera språkliga och interaktionella fenomen. Därför har jag valt sådana exempel som innehållsmässigt inte är så ämnesspecifika att det går att känna igen deltagarna på basis av samtalsämnet.

Jag har ändrat deltagarnas användarnamn och annan information (som t.ex. orter) i fall de kunde avslöja deltagarnas riktiga identitet. Trots att deltagarna i princip är anonyma är de oftast kända i chattgemenskapen utifrån sina användarnamn. Det är vanligt att deltagarna väljer ett användarnamn som sedan blir deras identitet i chattrummet. Därför är det osannolikt att namnet ändras för varje chattsession. Av samma orsak har jag bestämt att skydda deltagarnas identitet genom att ändra alla användarnamn (mera om användarnamn och pseudonymer i kapitel 5).

2. Borde deltagarna i chattrummet vara medvetna om att deras samtal ingår i vetenskaplig forskning?

Eftersom chattrummet är av offentlig natur kan vem som helst kopiera samtalen och använda dem för olika ändamål. I mitt fall bad jag administratören, dvs. Radio X3M, att skicka mig materialet som var kopierat från deras loggar. I dessa loggar sparades alla samtal i chattrummet under ca ett år varefter de förstördes. På Radio X3M:s hemsida fanns s.k. E.V.A.-regler upplistade (Extrems Vakt Ansvariga)⁴⁴. Där stod det bl.a. att det är Finlands lag som gäller på sidorna samt att deltagarna själva stod för konsekvenserna

⁴⁴ Innan chattrummet lades ner fanns reglerna på adressen
<http://www.yle.fi/extrem/x3m/regler.php>

om de bröt mot reglerna eller lagen. Det var t.ex. förbjudet att publicera andras texter eller bilder som man själv inte hade tagit. I reglerna stod det också att allt som skrevs i chattet kunde ses av alla andra deltagare. Registrerade medlemmars personliga uppgifter sparades i Yles personregister och de informerades om att Yle har användarrätt till allt material som lades ut på deras sidor. I princip var deltagarna medvetna om att deras uppgifter och allt de publicerade kunde användas för olika ändamål, inklusive forskning. Genom att delta i Radio X3Ms verksamhet på internet hade deltagarna gett Yle tillstånd att fritt använda materialet. Jag frågade Yle om jag fick använda materialet för forskningsändamål vilket Yle gav sitt samtycke till. Jag ansåg att det inte var nödvändigt (och delvis var det också omöjligt) att informera deltagarna personligen om att deras samtal skulle ingå i vetenskaplig forskning.

3. Ska inläggen i ett chattrum betraktas som samtal eller skrift? Om inläggen betraktas som skrift bryter jag då mot finska upphovsrättlagen?

Det är fråga om ett skrivet material eftersom chattsamtal bara har en skriven form. De är dock synkrona samtal med högt tempo, korta inlägg och talspråkliga uttryck i ett medium där inläggen försvinner efter att man loggat ut sig, precis som talade ord "försvinner" om de inte bandas. Som svaret på fråga 2 ovan visar har Yle rätt att använda inläggen enligt sina egna önskemål vilket inte strider emot den finska upphovsrättslagen. Det är också viktigt att betona att jag använder materialet för att belysa ett interaktionellt fenomen, inte som en införlivad del av ett konstverk eller i kommersiellt syfte.

Jag har i detta kapitel presenterat mitt forskningsmaterial, mina analysmetoder och mina egna motiveringar gällande etiska val i studien. I följande kapitel 4 presenterar jag närmare den konfliktstruktur analysen baserar sig på. Jag går också igenom preferensstrukturens principer och presenterar relevant forskning om konflikter.

4 Orientering om tidigare forskning om konflikter

I detta avsnitt koncentrerar jag mig på begreppet konflikt och presenterar relevant tidigare forskning om ämnet. Jag förklarar också hur jag själv ser på fenomenet och hur jag operationaliserar det i den här studien. Ordet *konflikt* härstammar från latin där ordet *conflictus* står för sammanstötning (Nationalencyklopedin, NE). Enligt NE betyder konflikt ”svårartad motsättning som kräver lösning”. Detta är kännetecknande för alla typers konflikter, dvs. att man upplever att situationen måste lösas och att saken eller temat inte längre flyter normalt utan kräver ingrepp. I min studie använder jag termen *konflikt* som ett allmänt begrepp för olika former av oenighet som uppstår mellan två eller flera deltagare. Konflikten behöver alltså inte vara svårartad men den ska innehålla motsättningar t.ex. mellan åsikter eller ställningstaganden. Konflikter kan anses vara interaktionella fenomen som kräver deltagarnas aktivitet på ett intensivare sätt än vanliga samtalssituationer. Med sin intensitet kan konflikter också bidra till samtalets utveckling och föra det vidare. Denna tanke ligger bakom de teorier som utgår ifrån att konflikter är en form av social växelverkan där deltagarna agerar kooperativt (t.ex. Schiffrin 1984).

Enligt Nationalencyklopedin kan en konflikt, dvs. en motsättning som kräver lösning, ofta upplevas som ”ansträngande för de inblandade och för omgivningen. Den kan dock ibland ses som konstruktiv och skapande, t.ex. i form av konkurrens, tävlan och spel. Generellt föreligger en konflikt när två

eller flera parter vid samma tidpunkt eftersträvar värden eller resurser som inte enkelt kan fördelas dem emellan.”⁴⁵

En konflikt är en interaktion mellan minst två parter. Detsamma hävdar också Viveka Adelswärd som menar att grälände kräver samarbete mellan parterna. Det måste alltid finnas något slags förhållande, någon relation, mellan parterna för att en konflikt ska kunna uppstå. Adelswärd menar att gräl ”förutsätter samarbete, intimitet och jämlikhet” (1999: 143). I mitt chattmaterial är situationen likadan: även om det inte finns andra starka gemensamma nämnare för deltagarna än att de är finlandssvenskar formar de ändå en gemenskap där alla är olika men likvärdiga. Gruppen har inte någon synlig inre hierarki som skulle motverka att konflikter uppstår även om gräl och andra hotande utbrott generellt i gruppen anses vara dåligt beteende (se närmare avsnitt 3.1 ovan).

Enligt definitionen ovan har minst en av konfliktparterna ”önskemål som känns för betydelsefulla för att släppas”. Detta känner säkert alla igen: man står bakom sin åsikt och vägrar att ge upp. Ordet *önskemål* kan kännas i viss mån vilseledande men egentligen beskriver det bra allt som kan vara viktigt för oss i en konfliktsituation. I bakgrunden kan tänkas ligga ett önskemål om att den ena parten skulle förstå den andras syn och agera på ett sätt som skulle leda till lösning av konfliktsituationen. Om detta inte sker utan den ena parten ”upplever möjligheterna till sina önskemål blockerade av motparten” fortsätter konflikten utan hopp om konsensus.

Trots att gräl och konflikter ofta känns pinsamma och destruktiva och kan distansera deltagarna från varandra (för en stund åtminstone) kan konfliktsituationer ha andra, positiva och konstruktiva egenskaper. Adelswärd (1999: 143) betonar att gräl alltid konstrueras mellan två eller flera parter, man kan inte gräla ensam. Hon menar också att gräländet är ett

⁴⁵ <http://www.ne.se.libproxy.helsinki.fi/uppslagsverk/encyklopedi/1%C3%A5ng/konflikt>. Hämtad 18.1.2015.

tecken på intimitet och jämlikhet mellan deltagarna eftersom man oftast inte vill gräla med någon man tycker synd om, som man känner förakt för eller som man är underordnad (ibid.: 145). Att visa samhörighet i en chattgrupp behöver inte alltid innebära skämtande, gemensamma intressen eller stöd för andras åsikter. Det kan också innebära konfliktsituationer då uppbyggandet av en konflikt och speciellt hur situationen löses kan berätta mycket om deltagarnas solidaritet och hur de förhåller sig till gruppen som gemenskap.

Eftersom konflikter i samtal kan studeras ur så många olika synvinklar har olika termer för den aktivitet som sker i konfliktsekvenser använts. En term som ofta används är *argumentation*. Traditionellt har argumentation ansetts vara en retorisk företeelse skapad av en enskild talare. I interaktionsstudier har argumentation dock behandlats som en interaktiv process mellan två eller flera deltagare där varje argumentation är skapad för någon sorts publik (t.ex. Schiffrin 1985). Wirdenäs (2002: 70) definierar argumentation som ”interaktion vari åsikter ger upphov till spontan, dialogisk och utvecklad oenighet i form av direkta responser”. I Wirdenäs undersökning är det fråga om gymnasisters argumentation i gruppsamtal där olika musikstilar diskuteras (det s.k. GSM-materialet). Varje diskussion styrs av en samtalsledare som ställer frågor om olika uppspelade musikstycken.

Trots att ungdomarna i mitt chattmaterial är i ungefär samma ålder som i GSM-materialet är det svårt att hitta likheter i själva argumentationssituationerna. I Wirdenäs material ägnas nästan en tredjedel av samtalstiden åt argumenterande, dvs. deltagarna framhäver och försvarar sina åsikter om musik. De har ställts en fråga om vad de tycker om vissa musicklåtar och deras uppgift är att svara på frågan och motivera sin åsikt. I chattmaterialet tycks det däremot förekomma konfliktsituationer mellan deltagarna som är svåra att definiera som argumentation. Med detta menar jag att chattkonflikterna ofta har personliga motiveringar och deltagarna kan vara väldigt ovänliga mot varandra. De förklarar inte sina påståenden och kommentarer. Det verkar lika ofta vara deltagarna som personer som hamnar på kollisionskurs som deras åsikter. En orsak till detta kan vara att

grälandet i ett chattrum endast har ett verbalt innehåll, och att t.ex. prosodi, minspel och gester inte kan användas på samma sätt som i muntliga gräl. Detta leder till att de ord som väljs och används kan verka mycket aggressiva och leda till kraftiga motreaktioner. Man kan också fråga sig hur mycket den tekniska omgivningen påverkar deltagarnas moral när de inte behöver se sina motparters reaktioner ansikte mot ansikte och kan lämna besvärliga situationer genom att helt enkelt logga ut sig utan att behöva ta ansvar för sitt agerande (Baym 1998: 36).

Grimshaw (1990) använder termen *conflict talk* för att beskriva språkanvändning i konfliktsituationer i en bredare mening än bara ur en viss teoretisk synvinkel. Den centrala tanken hos Grimshaw är att konflikt uppstår när samtalsdeltagarna har olika åsikter om samma sak samt att konflikten kan studeras utan att man behöver definiera enskilda talakter, tursekvenser eller topiker. Han menar att forskning om konflikter har lett till allmänna slutsatser som inte gäller alla typers konflikter samt till att olika termer används vilket gör det svårt att jämföra forskningsresultat med varandra. På grund av det varierande innehållet i chattmaterialets konfliktsituationer har jag valt att använda ordet *konflikt* som motsvarighet till Grimshaws *conflict talk*, mest för att jag betraktar konfliktsituationer som samspel mellan språkliga, sociala och psykologiska faktorer. Här använder jag ordet *konflikt* som överordnad term för olika typers oenighet, dispyter, konfrontationer och argumentativa sekvenser som kan ha sitt ursprung i varierande kommunikativa problemsituationer, så som missförstånd, avsiktlig provocering (s.k. flaming), rituella förolämpningar, brott mot netikett⁴⁶ osv. Strukturellt sett utgår jag från ett treledsmönster som presenteras i följande avsnitt.

⁴⁶ Netikett = Etikettregler för kommunikation på internet. (SAOL 14, 2015: 871).
www.saol.se

4.1 Konfliktstruktur

Samtalsforskare har sällan kunnat dokumentera gräl i sina data, kanske för att grälandet så starkt uppfattas som icke-önskvärt beteende och därför försöker samtalsdeltagare (som vet att de spelas in) medvetet undvika det. Grälandet i den privata sfären uppfattas ofta som en intim aktivitet som deltagarna kanske inte vill ska analyseras av en utomstående forskare. Dessutom skulle det kräva långa inspelningar mellan t.ex. familjemedlemmar vilket kan vara tidsmässigt krävande (exempel på gräl mellan familjemedlemmar ingår dock i Cajsa Ottesjös doktorsavhandling 2005). Av dessa orsaker har många studier koncentrerat sig på konflikter mellan barn som håller på att lära sig olika sociala konventioner och således inte medvetet undviker konflikter på samma sätt som vuxna gör (t.ex. Goodwin et al. 2002; Maynard 1985a, 1985b).

Jämfört med muntliga samtal är konflikter i chattsamtal lättare att fånga (se också Sörlin 2002 om gräl i dramadialog). Chattsamtal sparas i administratörens loggar och materialet kan användas direkt utan transkribering. Deltagarna i chattsamtal störs inte av band- eller videospelare och samtalet löper fritt.

Forskare har studerat konflikter och argumentation bl.a. ur talaktsteoretisk (bl.a. Jacobs 1989), hövlighetsteoretisk (bl.a. Brown & Levinson 1987) och samtalsanalytisk (bl.a. Kangasharju 1998, 2009) synvinkel. Även om de två första har gett bidrag till samtalsforskningen kan t.ex. talaktsteorin anses vara ett relativt abstrakt hjälpmedel när det gäller konflikter (om talaktsteorin se t.ex. Linell & Markova 1993). Forskaren kan inte gå in i deltagarnas huvud och veta deras intentioner i talsituationen, t.ex. vad de *vill* göra när en konflikt uppstår. I min studie är det mer fruktbart att kunna definiera konflikter noggrant ur strukturell synvinkel, känna igen konfliktutlösaren och andra delar och därefter studera konfliktepisodens organisation för att se vad det egentligen interaktionellt händer i den.

I en del tidigare studier om konflikter har forskarna använt en definition enligt vilken en konflikt består av två delar: ett påstående och ett motargument vilket motsvarar strukturen i närhetspar som består av ett första led och ett andra led, så som t.ex. en hälsning (första led) som förväntas responderas med en hälsning (andra led) eller en fråga som förväntas besvaras med ett svar (Schegloff & Sacks 1973). Sacks (1987) skriver också om preferensstruktur, dvs. *preferens för enighet* (eng. preference for agreement), där det andra ledet spelar en viktig roll för huruvida talaren visar enighet eller oenighet med motparten (mera om preferensstrukturen i avsnitt 3.5.2.1 nedan). Han går dock inte in på själva konfliktstrukturen utan behandlar hur talarna språkligt visar enighet med varandra. Pomerantz (1984) däremot talar om *preferens för oenighet* (eng. preference for disagreement, se avsnitt 3.5.2.2 nedan) vilket betyder att man inte undviker dispyt om man beslutar att stå för sina åsikter. Kotthoff (1993) påpekar att denna preferens för oenighet ofta leder till en konfliktepisod som i sin tur kan innehålla flera liknande episoder: oenighet leder till oenighet.

På grund av denna vidare syn på konflikter i samtal, dvs. att det ofta förekommer två oppositionella turer, började man se det som en treledad struktur (Maynard 1985a, 1985b, 1986; Muntigl & Turnbull 1998; Cromdal 2004; se också diskussionen i Wirdeñäs 2002 och Sörlin 2008). I sin enklaste form består strukturen av tre led som jag i denna studie kallar för utlösare (UTL), opponerande drag 1 (OPP1) och opponerande drag 2 (OPP2) (om andra benämningar, se t.ex. Cromdal 2004). Eftersom jag också behandlar en företeelse som jag kallar potentiella konflikter, dvs. tvåledade konfliktstrukturer (se kapitel 7), kallar jag denna mer allmänna typ av konflikter för fullbordade konflikter som kännetecknas av en treledad konfliktstruktur. Den grundläggande tanken är att en konflikt inte kan uppstå förrän det finns minst två drag efter konfliktutlösaren som tydligt står i opposition mot varandra (opponerande drag 1 och opponerande drag 2). Utlösaren är en viktig del av konfliktepisoden men den orsakar inte konflikter ensam. Alla inlägg och samtalsämnen har potential att leda till konflikt, och således potential att utlösa en sådan, men det är de två

opponerande dragen som realiserar en igenkännbar konfliktepisod (t.ex. Maynard 1985a).

Det är värt att notera att fokus i denna studie ligger på konfliktstrukturen, inte på oartighet (*impoliteness*) som sociolingvistiskt fenomen. Forskning om oartighet handlar delvis om samma saker, dvs. samtalets struktur i ansiktshotande situationer, men utgångspunkten är en aning annorlunda (bl.a. Bousfield 2007, Culpeper 1996, 2003 & 2005). Jag kommer att hänvisa till dessa studier på de punkter där det är av intresse men de utgör inte den teoretiska grunden för studien. Till exempel den ovannämnda tanken att alla yttranden har potential att leda till en konflikt förekommer också bl.a. hos Bousfield (2007). Han utgår dock från att den första aktiviteten (*offending event*, stötande handling eller uttalande) uppfattas som oartig (dvs. fungerar som trigger) vilket sedan leder till en (oartig) motreaktion som i sin tur kan leda till en (oartig) motreaktion osv. (2007: 2193). Bousfields analys baserar sig på tanken om att den första aktiviteten fyller vissa på förhand bestämda krav på hur oartighet uppfattas av deltagarna i situationen. Detta skiljer sig betydligt från min utgångspunkt där det är först reaktionen på aktiviteten som avgör huruvida någonting kan betraktas som problematiskt på ett sätt som sedan leder till konflikt.

Den treledad konfliktstrukturen ses i exempel 8 nedan (samma som ex. 1) Axel och Kanin diskuterar tystnaden i chattrummet. Konfliktutlösaren har markerats med UTL (rad 1), opponerande drag 1 och 2 har markerats med OPP1 och OPP2 (rad 2, 4).

(8) Samma exempel som (1) ovan. Deltagare Axel klagar på att det inte händer någonting i chattrummet. Deltagare Kanin efterlyser deltagarnas egen aktivitet i chattrummet.

UTL	01	19:16:25	<Axel>	nothing is happening here...
OPP1	02	19:17:23	<Kanin>	se till så att det händer nåt då
	03			axelfan istället för att gnälla
OPP2	04	19:18:35	<Axel>	sätt dig i en buske och gnaga på
	05			en morot, kaninf*n

I exempel 8 fungerar Axels tur på rad 1 som utlösare i situationen. Inlägget innehåller dock inte förolämpningar eller t.ex. svordomar som direkt kunde tolkas som konfliktutmanande. Även om hans inlägg är skrivet på engelska är det svårt att tro att språkvalet skulle leda till konflikt, snarare tvärtom: inslag på engelska är ett vanligt fenomen i chattrummet. Axels inlägg irriterar dock Kanin som på raderna 2-3 kommer med ett opponerande drag där hen uppmanar Axel att göra någonting i stället för att gnälla. Ordvalet i hans inlägg (imperativformen *se till*, diskurspartikeln *då* och verbet *gnälla*) är direkta vilket leder till ett opponerande drag från Axels sida på raderna 4-5. I stället för att försvara sin ursprungliga åsikt om att det inte händer någonting i chattrummet väljer Axel att formulera sitt motargument som en personlig förolämpning som hänvisar till Kanins användarnamn och drag som kan anses vara typiska för kaniner (sitter i buskar och äter morötter).

Exempel 8 ovan visar tydligt att även om konfliktepisoderna består av tre oeniga led kan oenighet nås på olika plan. Situationen ändrades från en allmän kommentar om händelselösheten i chattrummet till en nivå med personangrepp. Detta är ett vanligt fenomen i konflikter i chattsamtal, och bekräftar Maynards (1985a) iakttagelse att konflikter är en ständigt föränderlig process där deltagarna hela tiden skapar sig nya roller och en ny social ordning. Redan från början av episoden (utlösaren) blir konfliktstrukturen påverkad av deltagarnas tolkningar, antaganden och intentioner som sedan leder till förändrande deltagarroller. Man kan välja sina ord och formulera sina inlägg på ett mindre ansiktshotande sätt men i detta fall väljer deltagarna en öppen konflikt. Enligt tanken om konfliktdeltagarnas jämlikhet kan vi också konstatera att deltagarna Axel och Kanin i detta fall uppfattar sig som likställda i situationen, de kommer till duellen beväpnade på samma sätt.

4.2 Att förebygga konflikter i interaktion

Innan jag presenterar tidigare lingvistisk forskning om konflikter är det skäl att studera teorier om varför vi vanligen har ett behov att vara vänliga och artiga mot varandra. I sitt introduktionskapitel till den klassiska boken "Politeness" (1987 [1978]) citerar Brown & Levinson Émile Durkheims beskrivning av människans natur:

The human personality is a sacred thing; one dare not violate it nor infringe its bounds, while at the same time the greatest good is in communion with others.

(Durkheim 1915: 299)

Med andra ord vill vi att andra inte ska ifrågasätta oss och vi vill bli accepterade av andra. Vi har ett behov att umgås med andra människor och för att kunna göra det försöker vi undvika konflikter i interaktionen. Aggression inom gruppen är alltid ett hot mot gemenskapen och därför skapar vi interaktionsstrategier för att undvika aggressiva utbrott (Brown & Levinson 1987 [1978]: 1). Goffman (1971) presenterar begreppet *virtual offence*, dvs. en potentiell förolämpning som man förebygger med sina egna ordval och sitt eget beteende. Om man misslyckas att ta hänsyn till denna potentiella konflikt kan det leda till verkliga konflikter eller åtminstone tolkas som taktlöshet (Goffman 1971: 138ff).

Inom socialpsykologi finns det flera teorier om varför vi gärna undviker konflikter av vilka en av de mest kända är Berger & Calabreses (1975) teori om minskning av osäkerhet (*uncertainty reduction theory*). De menar att det primära målet i kommunikationen mellan människor är att minska den osäkerhet som vi känner inför varandra. Vi planerar vår kommunikation så att vi kan nå en idealsituation där vi kan förklara våra och andras intentioner. Det är alltså fråga om en cirkel där människor kommunicerar för att nå tillit för att kunna kommunicera. Denna teori förklarar varför artighet uppskattas i interaktionen (Berger & Bradac 1995).

Som motpol till Berger & Calabrese kan nämnas Sunnafranks (1986) teori som hävdar att i stället för att minska möjliga negativa följder i kommunikationssituationen försöker vi maximera möjliga positiva följder (*predicted outcome value*). Tanken bakom teorin är att vi inte upplever våra kommunikativa insatser (tid, besvär) som meningsfulla om vi inte får någonting konkret som ersättning, så som fördjupade människorelationer.

Båda teorierna har kritiserats för att de baserar sig på tanken om att människors kommunikativa motiv och behov endast beror på den nytta de får av kommunikativa situationer. Kritikerna, bl.a. Rawlins 1989 och Baxter 1988, betonar att vår kommunikation är ett oändligt kontinuum av nya och redan lösta spänningar, som avspeglas som konflikter i vårt sociala liv. Dessa spänningar och konflikter är grundfaktorer i våra kommunikativa handlingar och de påverkar situationens utveckling, bl.a. hur aktiva deltagarna är, hur de för samtalet framåt och hur de påverkar varandra.

Preferensstruktur

Konflikter i samtal är något som vi alla har egna erfarenheter av. De uppfattas dock oftast som brott mot en social norm och de flesta av oss försöker undvika gräl och oenighet. Denna *preference for agreement* (Sacks 1987) eller preferensstruktur (bl.a. Tainio 1997; Steensig 2001) menar att vissa handlingar är socialt prefererade i vissa sammanhang. Preferensstrukturen anses höra till den naturliga språkanvändningen och den syftar inte på talarnas personliga intentioner eller motiv. Den återspeglar i stället en orientering mot en social norm som talarna anpassar sig till (se t.ex. Steensig 2001: 42). Egentligen kan preferensstrukturen i samtal noteras bäst när man bryter mot den med en disprefererad handling. Disprefererade responser tenderar att innehålla t.ex. pauser, tvekan, diskurspartiklar och förklaringar (*accounts*) till varför de avviker från allmänna förväntningar i talsituationen (Hutchby & Drew 1995). Det finns alltså en strukturell skillnad mellan prefererade och disprefererade responser.

Sacks (1987: 54-55) menar att människors interaktion är sekventiellt tydligt organiserad och t.o.m. ritualiserad. Detta innebär att människor t.ex. svarar på frågor på ett visst sätt för att vara i linje med den andra partens förmodade intentioner och förväntningar. På samma sätt svarar vi på en hälsning med en hälsning så att samtalet blir sekventiellt organiserat i ömsesidiga närhetspar.⁴⁷ Preferensstrukturen gäller dock inte bara t.ex. svar på frågor utan frågorna kan formuleras på ett sätt som leder till ett prefererat svar (1987: 57). De kan också omformuleras om ett icke-prefererat svar kan antas följa den ursprungliga frågeformuleringen (1987: 64). Som exempel kan tas följande fråga-svar-par:

Fråga	A: Kan du vara så snäll och hjälpa mig lite?
Prefererat svar	B: Visst!

Frågan ovan har formulerats på ett sätt som vanligtvis leder till ett prefererat svar eftersom det icke-prefererade alternativet skulle verka väldigt oartigt (t.ex. *Nej.*). Ett nej-svar skulle i detta sammanhang också betyda att talare B inte vill vara snäll (*Kan du vara snäll...? Nej.*). Frågan kan dock omformuleras om ett icke-prefererat svar är förväntat, t.ex.:

Fråga	A: Du hinner väl inte hjälpa mig lite?
Icke-pref. svar	B: Nej, tyvärr inte.

När forskarna har analyserat konflikt- och dispytsekvenser har de noterat att preferensstrukturen i den mening som Sacks (1987) avser inte alltid är en fungerande teoretisk ram. Pomerantz (1984) har skrivit omfattande om olika preferensstrukturer som varierar på basis av första ledet i situationen som i hennes material består av olika slags evalueringar (*assessments*). Enligt Pomerantz är preferensstrukturen alltid beroende av evalueringens natur, dvs. om andra ledet ska vara enigt eller oenigt med första ledets innehåll. Som exempel kan tas följande struktur:

Evaluering	A: Vilket hemskt väder!
Prefererat svar	B: Verkligen!
*Icke-pref. svar	B: Jag tycker om regniga dagar.

⁴⁷ Mera om närhetspar (*adjacency pairs*) i Schegloff & Sacks 1973.

Talaren A uttrycker sin åsikt om vädret och B:s prefererade svar på följande rad är ett instämmande om vädret (*preferred next action*, Pomerantz 1984: 63). Det senare svaret är icke-prefererat i kontexten eftersom det inte är ett klagomål utan lovord om hur härligt vädret är (*dispreferred next action*, ibid: 63). Om man väljer ett icke-prefererat svar är det vanligt att man förmildrar det på något sätt, t.ex. med hjälp av ordval (*Ja, men...*) (ibid.: 75). Konfliktsituationer kan uppstå när talaren väljer det icke-prefererade svaret utan förmildrande element i förhållande till det första ledet. Konflikter uppstår speciellt ifall man inte väljer att bevara samhörighetskänslan utan tar risken (medvetet eller omedvetet) att bli tolkad som oartig och asocial (ibid.: 81).

4.3 För avhandlingen relevant forskning om konflikter

I detta avsnitt lyfter jag fram lingvistisk forskning om konflikter. Dessa studier handlar inte om digitala samtal men fokuserar sig på konfliktstrukturen, delvis ur samtalsanalytisk synvinkel. Helena Kangasharju har studerat oenighet både i artiklar och i sin doktorsavhandling *Alignment in disagreement: building up alliances in multiperson interaction* (1998). Hennes intresse gäller speciellt *preference for agreement* som först diskuterades av Pomerantz (1984, se avsnitt 4.2 ovan). Kangasharju har bl.a. studerat konflikter på möten, i privata samtal och i tv-serien Big Brother (Kangasharju 2009). Hon studerar konflikter med hjälp av samtalsanalytiska metoder, bl.a. turorganisation, diskurspartiklar och uppbackningar. Ett annat mål i hennes studier är att studera hur deltagarna i flerpersonssamtal bygger upp allianser med varandra, dvs. hur de socialt hanterar situationen och hur de orienterar sig mot den icke-prefererade handlingen.

Skrivna samtal, dvs. konflikter i svensk dramadialog, presenteras i Marie Sörlins doktorsavhandling *Att ställa till en scen. Verbala konflikter i svensk dramadialog 1725-2000* (2008). Sörlins material består inte av naturligt förekommande konflikter eftersom de är skapade av författaren och inte av

”riktiga” deltagare. Sörlin visar dock att konflikter i den undersökta dramadiologen följer samma mönster som i muntliga samtal och hon analyserar exempelsekvenserna med hjälp av samma treledade struktur som samtalsanalytiker.

Inom den forskning som gjorts utanför Skandinavien lyfts här fram en del forskare vars studier om konflikter i samtal har betydelse också för min forskning. Maynards (1985a, 1985b, 1986) utgångspunkt är samtalsanalytisk och han har skrivit mycket om konflikter, speciellt i barns samtal. Maynard studerar inte så mycket konflikters struktur utan turer, dvs. handlingar, i samtal för att se vad det är som deltagarna egentligen gör i en konfliktsituation. Han använder också videoinspelningar som hjälpmedel för att kunna analysera barnens handlingar i konfliktens olika skeden. Hans material är annorlunda än mitt, inte minst för att barn inte har liknande sociala hinder att försöka undvika konflikter som vuxna har. Maynards studier ger dock en omfattande bild av hurdan roll konflikter och dispyt har i barnens vardagliga sociala liv. Tanken om att konflikter kan hjälpa oss att konstruera de sociala förhållandena i vårt umgänge gäller också vuxna, inte bara barn.

Kotthoff har forskat i olika kommunikativa företeelser, så som kön och språk, humor och andraspråksinlärning (2003, 2012). Därtill har hon studerat argumentation och konflikter i samtal ur en samtalsanalytisk synvinkel (1993). Kotthoff bygger sitt arbete på Pomerantz tanke om preferens för oenighet (se avsnitt 4.2 ovan). Kotthoff beskriver konflikttdeltagarnas väg från oenighet till enighet och processens olika skeden samt deltagarnas varierande roller i den.

Även om deltagarna i mitt material inte alla kan räknas vara vuxna är de inte heller barn i denna betydelse. De har redan lärt sig normativa sociala och psykologiska beteendemönster som de mer eller mindre medvetet också följer i chattrummet.

I kapitel 4 har jag presenterat en orientering om forskning om konflikter. Jag har valt att huvudsakligen studera den treledade konfliktstrukturen som definierar en fullbordad konflikt. I kapitel 5 presenterar jag vissa särdrag och konventioner som kan anses vara typiska för chattsamtal.

5 Några särdrag i de undersökta chattsamtalen

Chattsamtal innehåller en hel del egenskaper som är direkt beroende av det medium som används, dvs. datorn. För en ovan chattare (och för ovana läsare) kan det vara svårt att tolka alla inlägg på rätt sätt och veta vad alla små detaljer betyder. Utifrån exempel 9 nedan kommer jag att kort presentera typiska drag i chattsamtal i mitt material. Kapitel 5 innehåller analys av materialet samtidigt som det beskriver typiska drag i det. De delområden som behandlas är *5.1 Inträde och utträde*, *5.2 Censur och administration*, *5.3 Användarnamn och anonymitet*, *5.4 Stavning, dialekt och lån*, *5.5 Känslöikoner*, *5.6 Interpunktion*, *5.7 Asterisker*, *5.8 Svordomar* och *5.9 Topikbyte*.⁴⁸

Det finns en del drag som är typiska för just finlandssvenska deltagare, t.ex. slangord och finska inslag och uttryck. För sådana inlägg har angetts en översättning i en fotnot (t.ex. rad 1 i exempel 9: verbet *poka* = *fresta*). Jag har numrerat raderna i varje exempel för att göra analysen lättare att följa; i originalsamtal i chattrummet finns det givetvis ingen radnumrering. Efter radnumret står den exakta tidpunkten då inlägget syntes för deltagarna i chattrummet (timmar, minuter, sekunder). Man kan alltså se exakt hur snabbt inläggen följer på varandra. Efter klockslaget syns talarens användarnamn i vinkelparentes, t.ex. <Lisa> på rad 1 och 2. Om inlägget är riktat direkt till någon i chattrummet hänvisar man vanligen till mottagaren genom att skriva personens användarnamn, se t.ex. rad 9 där Ida vänder sig till Nana: <Ida> *nana, berätta ngt roligt!* Exempel 9 nedan presenterar hela

⁴⁸ Kapitel 5 baserar sig delvis på en tidigare publicerad artikel (Ahti 2007).

samtalsutdraget med flera olika fenomen medan de olika särdragen behandlas närmare i avsnitt 5.1-5.9 nedan.

(9) Användarna Lisa och Ida har blivit trakasserade av en anonym deltagare anon7 och de opponerar sig mot honom med starka ordalag. Det är sannolikt att deltagare JIM (rad 11) är samma deltagare som anon7 eftersom han fortsätter samma diskussion och uttalar sig nedsättande om Lisa. Simon (rad 18) är en deltagare med moderatorrättigheter, dvs. han kan slänga ut deltagare ur chattrummet t.ex. på grund av osakligt beteende.

01	14:14:12	<Lisa>	oi oi oi!!!nån försöker poka mej..uuuuu ⁴⁹
02	14:15:23	<Lisa>	anon7...så seko patetisk jätkä! ⁵⁰
03	14:15:28		<i>Nikke has entered the building</i>
04	14:15:48		<i>Anna has left the building...</i>
05	14:16:02	<Ida>	anon7, bete dig
06	14:16:18	<Lisa>	v***u du e en så s*t*ns löjli jätkä om du nu e d
07			som försöker skaffa brud via nettin!!!! ⁵¹
08	14:16:22	<Nana>	ingen vill chatta med me!*buhuu*
09	14:16:40	<Ida>	nana, berätta ngt roligt!
10	14:16:52	<Lisa>	får du int på nå annat sätt elä??? ⁵²
11	14:16:55		<i>JIM has entered the building</i>
12	14:17:12		<i>Hasse has left the building...</i>
13	14:17:42	<JIM>	s*t*n LISA HAR PISS I HUVU
14	14:17:51	<Lisa>	men nu far ja..!
15	14:17:54		<i>Retu has entered the building</i>
16	14:17:55	<Lisa>	kram å puss!
17	14:18:20		<i>Eklund has entered the building</i>
18	14:18:21	<Simon>	va strider ni nu då??
19	14:18:23	<JIM>	DE E BRA DE LISSA PISSA
20	14:18:30	<Eklund>	hej;)
21	14:18:35	<Eklund>	nån som vill chatta
22	14:19:18	<Lisa>	simon sätt lite kuri på d s*t*ns jim ⁵³
23	14:19:26	<JIM>	NANA VILL DU CHATA MED MIG (PRIVAT)

Samtalet i exempel 9 ovan innehåller egenskaper som är typiska i mitt material, så som markörer för inträde och utträde, censurerade ord, användarnamn och känslöikoner (smilisar). Dessa presenteras närmare nedan.

⁴⁹ 01 oj oj oj!!!nån försöker fresta mej..uuuuu

⁵⁰ 02 anon7...så galen patetisk kille!

⁵¹ 06 v***u du är en så s*t*ns löjlig kille om du nu är den

07 som försöker skaffa brud via nätet!!!!

⁵² 10 får du int på nå annat sätt eller???

⁵³ 22 simon sätt lite pli på d s*t*ns Jim

5.1 Inträde och utträde

Deltagarnas inträde i och utträde ur chattrummet markeras med automatiska signaler som deltagarna inte själva kan påverka utan signalen kombineras med deltagarens namn så att deltagarna får information om varandras trafik in i och ut ur chattrummet (exempel 9, raderna 8, 9, 11, 12, 15 och 17). I detta chattrum står signalen på engelska, t.ex. *Jim has entered the building*, på rad 11. På rad 12 ses signalen när deltagare lämnar kanalen: *Hasse has left the building*. Dessa signaler gör det lättare för andra deltagare att se vem som är närvarande på kanalen eftersom tempot är så snabbt. Deras utseende avviker också från deltagarnas inlägg i och med att de är kursiverade. Samtidigt som de fungerar som metaforer för samtalsdeltagarnas fysiska närvaro ökar de känslan av kommunikation där det finns en konkret fysisk dimension. Som ovan påpekats är det allmänt inom chattforskning att jämföra den virtuella omgivningen med konkreta fysiska omgivningar, som t.ex. en fest (Svenningsson 2001: 106) eller en bar (Araujo & Melo 2003: 46).

5.2 Censur och administration

Att chatta i ett allmänt chattrum innebär att man ska bete sig enligt de regler som rummets administratör har skapat (i Radio X3Ms fall E.V.A.= Extrems Vakt Ansvariga). I allmänhet följer deltagarna samma regler som i vanliga samtal men ibland kan det förekomma brott mot dessa regler och gemenskapens riktlinjer. Etiketten på internet kallas för *netikett* (eng. *netiquette*⁵⁴). För att övervaka språkbruket i chattrummet har administratören i detta fall skapat ett system för censur, dvs. programmet känner igen vissa svordomar och fula ord och ändrar dem till mer acceptabla motsvarigheter. Som exempel kan nämnas ordet *satan* som efter censurbehandlingen blir *s*t*n* (raderna 6, 13, 22). Det finska könsordet *vittu* förekommer alltid i censurerad form, som t.ex. *v***u* (rad 6), *uttiv* (med en

⁵⁴ Se t.ex. <http://www.albion.com/netiquette/>

baklänges stavning) eller med den allmänna referensen *könsorgan*. Ordet används i dag i vardagligt talspråk både på svenska och finska ungefär på samma sätt som diskurspartiklar, intensifierande substantiv och förstärkande interjektioner (Hakulinen et al. 2004: 1625; Forsskåhl 2001: 96). Det engelska ordet *fuck* ersätts ofta med ordet *SNUTEN* (t.ex. *fuck you* > *SNUTEN you*). Också aktiv censur är i bruk i chattrummet eftersom några regelbundna deltagare fungerar som moderator, dvs. de har vissa administrativa rättigheter och kan sparka ut deltagare som betar sig illa. Ett automatiskt meddelande signalerar när någon har blivit utsparkad ur chattrummet, t.ex. */Gorilla has been kicked!*. Trots att en stor del av svordomarna blir censurerade medför de en ansenlig del sådan aggressivitet i samtal som lätt utvecklas till konflikter. Därför studeras svordomarna närmare i avsnitt 5.8 nedan.

5.3 Användarnamn och anonymitet

Största delen av chattsamtalen förs anonymt. Det finns inga regler för hur användarnamnet ska väljas och man kan använda sitt riktiga namn om man vill. De flesta brukar ändå välja ett sådant användarnamn som inte direkt avslöjar deras riktiga identitet. Dessutom får det inte finnas två deltagare i ett chattrum med samma användarnamn. I det här chattrummet var det i början också möjligt att chatta utan att välja något användarnamn alls och då fick dessa anonyma deltagare beteckningen *anon* samt en nummerkod (t.ex. *anon7* på raderna 2 och 5 i exempel 9 ovan). På grund av ett tekniskt fel i administratörens chattloggsprogram syns dessa anonyma inlägg inte i mitt material men i praktiken har anonyma deltagare deltagit i diskussionen och man ser responser på dem (t.ex. på rad 5 där Ida riktar sig direkt till *anon7* med en uppmaning: *anon7, bete dig*). Om man inte vill chatta så att alla andra kan se ens inlägg är det också möjligt att chatta privat med någon. Privata samtal är alltid dyader och de är endast synliga för de två som deltar i dem. På rad 23 finns en invit till privatchatt från *JIM* till *nana*: <*JIM*> *NANA VILL DU CHATA MED MIG (PRIVAT)*. Det finns således två

deltagarroller i materialet gällande anonymiteten: de som deltar med ett användarnamn och de som deltar anonymt, dvs. utan att logga in sig med ett registrerat användarnamn.⁵⁵ Jag har ändrat alla användarnamn i mina exempel.

I min studie har jag ingen officiell bakgrundsinformation om deltagarna. I stället för sina riktiga namn har de påhittade användarnamn eller pseudonymer som är deras identitet i gemenskapen. Användarnamn kan dock också vara avslöjande eftersom deltagarna ofta inkluderar t.ex. sin hemort, ålder, sitt kön eller t.o.m. sitt riktiga namn i det. För sammanställning 5A nedan studerade jag alla användarnamn som dök upp i chatttrummet under en helt vanlig vardag från midnatt till midnatt. Med hjälp av dessa användarnamn gjorde jag en sammanställning som säger något om könsfördelningen men också om användarnamnen i chatttrummet. Meningen är inte att betona könsskillnaderna utan snarare att visa att användarnamnet kan bestå av olika delar, så som åldern och hemorten, men att könet är det som tydligast kommer fram i användarnamnen.

	Kvinnor	Män	Obestämda	Sammanlagt
Enligt användarnamnet	95 26,4 %	81 22,5 %	184 51,1 %	360 100 %
Enligt anv.namn och könsdefinition	31 32,6 %	24 29,6 %	-	55 15,3 %
Enligt anv.namn och ålder	21 22,1 %	21 25,9 %	7 3,8 %	49 13,6 %
Enligt anv.namn och hemort	1 1 %	2 2,5 %	2 0,5 %	5 1,4 %

Sammanställning 5A. Könsfördelning i chatttrummet; antalet deltagare och procentuell andel.

Sammanställningen visar att chatttrummet besöktes av sammanlagt 360 personer eller användarnamn. Varje namn räknades bara en gång oberoende

⁵⁵ Anonymitet diskuterades mer detaljerat i kapitel 1. Det är naturligtvis möjligt att använda sitt riktiga namn som användarnamn. Förnamnet är i vissa fall (en del av) användarnamnet men kombinationen förnamn + efternamn förekommer inte.

av hur många gånger deltagaren i fråga besökte chattrummet. Av 360 användarnamn är lite över hälften (184 st.) könsneutrala i den meningen att de inte direkt visar deltagarens kön. Jag studerade dock inte bara namnet utan också innehållet i deltagarnas samtal vilket ofta avslöjade talarens kön. På basis av denna analys kom jag fram till att 95 av deltagarna var kvinnliga och 81 var manliga⁵⁶. Närmare analys av de kvinnliga användarnamnen visade att 31 stycken innehöll något könsdefinierande drag, så som *MissPink* eller *LadyLove*. Hos män var motsvarande antal 24 vilket också procentuellt sett är lägre än hos kvinnor. 21 av kvinnorna hade användarnamn som avslöjade deras födelseår, så som *Anna83*. Antalet var exakt detsamma hos män. Hemstad eller -ort nämndes betydligt mer sällan, sammanlagt bara fem gånger i olika användarnamn. Kategorierna kan delvis överlappa varandra, t.ex. *HangöFlicka85* är ett användarnamn som hör till alla kategorier eftersom det innehåller information om deltagarens kön, ålder och hemort. Det ska dock noteras att gruppen *obestämda* är störst med 184 belägg mot könsavslöjande användarnamn (sammanlagt 176 belägg). Den innehåller sådana användarnamn som inte anger deltagares kön även om namnet kan innehålla andra attribut, så som ålder och hemort.

Trots att sammanställningen baserar sig på ett material från ett dygn verkar könsfördelningen motsvara den allmänna situationen i chattrummet i fråga vilket också kommer fram i de episoder jag har studerat. Deltagarna deltar i diskussionen likvärdigt, dvs. det verkar inte vara någotdera könet som får eller tar mera talutrymme. Avhandlingens fokus ligger dock inte på könsrollerna i chattgemenskapen och därför skulle deltagarnas jämlikhet i chattrummet kräva djupare analys av bl.a. språkbruket som medel att visa maktrollerna eller diskriminering.

⁵⁶ Uppgifterna är naturligtvis ungefärliga eftersom deltagarnas kön i olika nätgemenskaper inte kan kontrolleras på något sätt.

5.4 Stavning, dialekt och inslag på andra språk

Deltagarna i chattrummet strävar efter ett talspråksliknande intryck i den skriftliga uttrycksformen, dvs. de använder bl.a. stavning och interpunktion för att producera talspråksliknande yttranden, t.ex. *ja e INT hemma!!!* i stället för *Jag är inte hemma!*. Användning av typografiska medel, bl.a. skiljetecken och versaler, imiterar det talade språkets intonation och betoning (mera om interpunktion i avsnitt 5.6 nedan). Om deltagaren använder versaler i hela inlägget tolkas det som ropande vilket oftast anses vara dåligt beteende (t.ex. JIM på rad 13 och 23 i exempel 9 ovan). Ibland leder detta till reaktioner från andra deltagare, så som att de ropar tillbaka (se exempel 24 nedan) eller att de annars visar sin irritation (se Lisas kommentar på rad 22 i exempel 9 ovan). Ordens stavningsformer liknar deras uttalsformer, ungefär som i transkriptioner av muntliga samtal. Orden förkortas relativt fritt: *d* kan t.ex. stå för *den*, *det*, *du* eller *dig* (se rad 6 och 22 i exempel 9). En del förkortningar förekommer även i skrivet språk, som t.ex. *ngt* för *något* och *ngn* för *någon*. Det finns också flera inlägg där deltagaren har valt att använda skriftenliga former i stället för talspråkliga (t.ex. *dig* och inte *dej*). Jag antar att deltagarnas olika sätt att uttrycka sig beror på individuella skillnader i förmågan och vanan att yttra sig skriftligt eller att anpassa sig till mediet. Vanligen väljer man den stil som är snabbast och som därmed passar en bäst i chattrumets ofta hektiska omgivning, oberoende om ordval är skriftspråkliga eller ledigare.

Stavningen kan också avspegla dialektala drag. Ibland kan detta orsaka problem om mottagaren inte förstår dialektala ord eller uttryck. Oftast fungerar dock dialektala drag som identifierande element i chattsamtal och de utgör en aspekt av deltagarnas identitet. Det tycks vara allmänt att deltagarna helst chattar med någon som bor i samma del av landet. Det talspråksliknande uttryckssättet gör det lätt att se varifrån deltagarna

kommer (t.ex. från Österbotten eller Nyland) då de skriver inläggen på sin dialekt.⁵⁷

Förutom dialekt och talspråkliga drag förekommer det också finska och engelska inslag i finlandssvenska chattsamtal så som det också gör i samtal ansikte mot ansikte (finska inslag finns bl.a. på raderna 1, 2 och 22 i exempel 9 ovan). Att växla mellan svenska och finska tycks vara en naturlig del av deltagarnas språkbruk vilket också kan ha en viss status bland några deltagare (Löfström 1996: 25; Forsskåhl 2001: 106). Enligt Gumperz (1982: 66) är minoritetsspråk ett s.k. *vi*-språk som används bland vänner och familjemedlemmar medan majoritetsspråk är ett *de*-språk som används i mer formella sammanhang. Majoritetsspråket kan dock kännas mer sofistikerat bland många minoritetsspråkanvändare (ibid: 74). I chattsamtal kan detta speciellt synas i fall där talaren uttrycker sig delvis eller helt på finska men inte behärskar finsk grammatik eller finskt uttryckssätt. Då är det uppenbart att valet av språk i inlägget är viktigare än innehållet, dvs. risken att bli missförstådd är värd att ta. Engelska inslag består närmast av fasta fraser eller direkta lån t.ex. från sångtexter (t.ex. *shut up just shut up*) (om engelska inslag i vardagliga samtal, se t.ex. Londen 1994, Forsskåhl 2000

5.5 Känslöikoner

För att uttrycka känslor och miner används det ofta ikoner som i vardagsspråket kallas för smilisar⁵⁸ (eng. *smiley*, *emoticon*). Ordet *smilis/smiley* är en aning vilseledande eftersom dessa ikoner inte alltid är leende utan kan uttrycka andra känslor också. Därför är det motiverat att

⁵⁷ Enligt Giles *communication accommodation theory* (se t.ex. Giles & Ogay 2007) brukar människorna anpassa sitt språkbruk till motpartens språkbruk av språkliga, kontextuella eller identitetsberoende skäl. Ju mer det finns gemensamt mellan samtalsdeltagarna, desto mer lockande känns den andra parten och desto mer är båda beredda att anpassa sitt språkbruk.

⁵⁸ Svenska datatermgruppen rekommenderar orden *smilis* och *humörsymbol*.
<http://www.datatermgruppen.se/ordlista.html>

använda ordet *känsloikon* som täcker en bredare grupp av ikoner som hör till gruppen (jfr eng. *emoticons*, dvs. emotional icons).

Såvitt man vet användes den första leende smilisen av Scott E. Fahlman på en elektronisk anslagstavla i USA för över 30 år sedan, i september 1982 (Mohun 2002). Diskussionen på anslagstavlan handlade om humor och missförstånd av vissa sarkastiska inlägg. Då föreslog Fahlman att humoristiska inlägg skulle markeras med ett leende ansikte :-). I samma meddelande föreslog han att det kanske vore mer ekonomiskt att använda :-(för att markera inlägg som inte skulle tolkas som humoristiska (Mohun 2002). I dagens läge vet vi att båda ikonerna används, dock för lite andra ändamål än Fahlman föreslog, närmare beskrivning nedan. Användning av känsloikoner har spridit sig fort och i dag förekommer de i all elektronisk kommunikation, så som i sms, chatt och e-post. De kan tänkas ha ungefär samma funktion som ackompanjerande miner och gester har i samtal ansikte mot ansikte.

Känsloikonerna används frekvent och trots att det finns ett stort antal olika smilisar⁵⁹ tycks fyra av dem vara de populäraste i mitt material:

: -)	glad
: -(ledsen
; -)	humoristisk
: -P	skämtsam

Känsloikonerna har en direkt koppling till frågan om chattandets form och funktion, dvs. dess många egenskaper som liknar talat språk. Känsloikonerna kan ses som markörer för det extralingvistiska i chattsamtal (Vauras 2006). Ur pragmatisk synvinkel är de dock mycket mer än bara symboler för miner: de är symboler för affektivitet, som betonar det sagda, uttrycker olika känslor och ger mottagaren information om hur inlägget ska tolkas.

De känsloikoner som förekommer i materialet representerar den första vågen av smilisar. Senare blev det vanligt att användarprogram började automatiskt

⁵⁹ Se t.ex. <http://www.muller-godschalk.com/emoticon.html>

ändra smilisar till en mer ansiktsliknande form, t.ex. :-) blev ☺. Variationen var dock liten innan ikonerna utvecklades vidare. De nya smilisarna var färggladare och mer levande och de kunde t.o.m. vara animerade. Dessa s.k. *emojis* har ytterligare utvecklats och de har blivit alltmer populära, speciellt i mobiltelefoner där de t.o.m. kan ersätta skrivna meddelanden (Halminen 2015).⁶⁰

5.6 Interpunktion

De tekniska förändringar som skedde fr.o.m. mitten av 1990-talet påverkade också skriftspråkskulturen (Dahl 2015: 21). Som exempel nämner Dahl speciellt datorerna som blev allt vanligare i svenska familjer. Texterna skrevs med textbehandlingsprogram vilket påverkade de typografiska egenskaperna, så som interpunktionen. Det visuella blev viktigare och också interpunktionen kunde användas på nya sätt, så som i känslöikoner. Enligt Dahl (ibid.: 21) kan förändringen ses i alla texttyper.

Användning av interpunktion i chattsamtal skiljer sig markant från de officiella skrivreglerna för skrivet språk. Skiljetecken används för att betona vissa saker i inlägget, t.ex. röststyrkan eller intensitetsnivån. En enkel fråga så som *vad?* får en annan nyans om den förstärks med flera skiljetecken: *vad???* Samma gäller utropstecken: *nej!* mot *nej!!!* Vanligt är att inlägg inte avslutas med punkt så som man gör i formella texter. Kommatecken är också sällsynta eller också används de i stället för punkt för att strukturera längre inlägg. Skiljetecken är således multifunktionella och bär andra betydelser än bara de som de officiella rättskrivningsreglerna presenterar. Dahl (2015: 15) betonar att skiljetecken inte kan tolkas utanför sin kontext, dvs. det yttrande de ingår i. Dahl (ibid.: 46) ser interpunktionen ”som en integrerad och självklar del av skriftlig interaktion, som dock omfattar andra resurser och potentialer än lexikon och grammatik. Interpunktionen – icke-alfabetiska

⁶⁰ Om finländarnas emojianvändning kan man läsa t.ex. i rapporten på adressen <http://www.scribd.com/doc/267595242/SwiftKey-Emoji-Report-Part-Two>.

tecken, luckor eller typografisk variation – ger skriftspråket potential att uttrycka fler dimensioner och nyanser.” Hon lyfter fram det faktum att skrivregelsamlingar snarast beskriver normerna för användning av skiljetecken, inte den realiserade användningen (ibid.: 25). Hennes material består av romaner men på ett liknande sätt studerar jag skiljetecken i chattsamtal och tar hänsyn till chattandets stildrag i analysen.

Den mest sannolika orsaken till specialanvändning av interpunktion på nätet är att skrivandet där inte uppfattas kräva lika mycket omsorg som andra skriftliga texter eller att det i den talspråksliknande kontexten kan kännas överflödigt.⁶¹ Eftersom chatt är en informell kommunikationsform kan den sägas vara på många sätt befriad från grammatikens och skrivreglernas begränsningar. Människor talar via text, skriver på dialekt och använder känsloikoner och andra symboler för extralingvistiska företeelser.

De vanligaste skiljetecknen i skrivna texter, dvs. punkt och kommatecken, är inte lika vanliga i chattsamtal som t.ex. i tidningstexter eller annan sakprosa eftersom de inte används för att strukturera textflödets retoriska egenskaper, så som paus.⁶² Kolon förekommer nästan enbart som en del av känsloikoner, inte som interpunktionstecken. Det tycks vara vanligare att konstruera längre helheter med hjälp av flera skilda inlägg än med punkt eller kommatecken. Enligt Dahl (2015: 30) har nya tekniska kommunikationssätt och genrer lett till innovationer och underrepertoarer på interpunktionens område.

Användning av punkt i slutet av ett inlägg kan t.o.m. tolkas som oartigt beteende. Gunraj et al. (2015) har studerat användningen av punkt i sms-meddelanden och speciellt hur mottagarna tolkar en punkt i slutet av en mening eller när den saknas. Informantgruppen bestod av amerikanska universitetsstuderande som fick ge respons på handskrivna meddelanden

⁶¹ Privata texter (t.ex. brev, dagboksinlägg) kan vara chattliknande i och med att de inte heller är bundna till vissa skrivnormer.

⁶² ”Interpunktionens ursprung i retoriken är synlig än i dag genom att några av de äldsta skiljetecknen, *komma* och *kolon*, har fått namn efter retorikens enheter, som de användes för att ange paus mellan.” (Dahl 2015: 27.)

samt sms-meddelanden utskrivna på papper som såg ut som mobiltelefonskärmar. Studien visade (ibid.: 1069) att sms-meddelanden som saknade final punkt upplevdes som ärligare (*sincere*) än meddelanden som avslutades med punkt. Jämförelse mellan sms och handskrivna meddelanden i sin tur visade att punkt i de sistnämnda inte hade någon betydelse för hur deltagarna tolkade innehållet (ibid.: 1069). Resultaten hos Gunraj et al. stöds av en studie av Ling & Baron (2007: 295) som visade att 54 % av meningar i sms som inte var i finalposition slutade med en punkt medan bara 29 % av finalmeningar hade en punkt i slutet. Samma siffror gällande snabbmeddelanden var 78 % och 35 %, dvs. det fanns en ännu tydligare skillnad mellan användning av punkt i mitten jämfört med i slutet av inlägget. Gunraj et al. (2015: 1069) drar slutsatsen att punkten (och speciellt dess frånvaro) har en viktig pragmatisk och social betydelse i inläggen för hur skribentens ärlighet och intentioner tolkas av läsaren.

I detta avsnitt presenterar jag en företeelse som är synnerligen vanlig i chattinlägg, nämligen användningen av tre punkter i strukturering av samtal. Enligt Svenska skrivregler (2008: 141-142) kan tre punkter bl.a. ”markera paus eller tveksamhet, t.ex. när man överlåter åt läsaren att tänka ut fortsättningen.” I mitt material används punkter vanligen som en fortsättningssignal, dvs. för att visa att ett ord eller en mening inte avslutats. Det är relativt sällan man ser användning av tre punkter i skriven text utom i skönlitteratur och brev. I talat språk kan man ju inte använda tre punkter utan röstens s.k. fortsättningsintonation (rak, icke-fallande) ger andra samtalsdeltagare en vink om att turen inte är avslutad.

Det som redan nämnts tidigare är att chattandet utgör en egen speciell hybrid textform och då får olika skriftspråkssymboler och tecken nya betydelser. Asterisker i avsnitt 5.7 nedan presenterar en typ av jokertecken som har fått ett nytt liv i och med olika elektroniska skrivmedier. Tre punkter kan anses vara ett liknande tecken som dessutom också har fått varianter, så som två och fyra punkter. Tre punkter har bevarat en del av sin traditionella funktion, dvs. de fungerar som tecken för att inlägget inte har slutförts. I

Dahls (2015: 176) analys tolkas tre punkter som markör för tomhet, dvs. som platshållare för något som är outtalat eller underförstått. Det är på mottagarens ansvar att fylla det tomma rummet.

I princip fungerar de tre punkterna lite som markörer för *trail-off* i muntliga samtal (Steensig 2001: 220-221; Londen & Lindström 2007: 112-113). I talat språk avses med *trail-off* att talaren lämnar slutet öppet men samtidigt signalerar att turen inte kommer att få en fortsättning, t.ex. med skratt i rösten, borttynande röst eller något slags tvekljud. Enligt Londen & Lindström (2007: 112-113) markeras *trail-off* ofta med yttrandefinala konjunktioner, så som *så att/för att/men att*. Dahl (2015: 181-182) beskriver interpunktionens spatiala och temporala aspekt. Vissa tecken, så som utrops- och frågetecken, pekar bakåt, till något som föregår tecknet. Semikolon pekar alltid framåt. Tre punkter kan däremot peka både framåt och bakåt: till det som har sagts men också till tanken om att någonting ännu följer.

I detta avsnitt visar jag resultat av en analys av punkternas pragmatiska roll närmare och visar exempel på de olika punktvarianterna (två eller fler punkter). För analysen har jag valt ett längre konfliktkluster som varar 51 minuter. Samtalsämnet handlar närmast om relationer mellan deltagarna och nio deltagare är involverade i episoden. Sammanlagt produceras det 347 inlägg under de 51 minuterna varav 288 inlägg är direkt konfliktrelaterade. Jag har dock analyserat punkterna i alla 347 inlägg för att kunna jämföra användning av punkterna i mer aggressiva sammanhang med neutrala samtalssituationer. Chattprogrammet signalerar automatiskt om någon lämnar rummet med meddelandet *X has left the building...* som avslutas med tre punkter. Dessa signaler har inte räknats med i analysen eftersom de inte har producerats av deltagarna själva och således avspeglar de inte punkternas pragmatiska användning i chattet.

Sammanställning 5B nedan visar antalet olika punktvarianter (två eller flera punkter).

Antalet punkter	Antalet belägg
2	57
3	55
4	13
5	5
Sammanlagt	130

Sammanställning 5B. Antalet punktvarianter.

Sammanställningen visar att två punkter är den vanligaste varianten med 57 förekomster men tre punkter kommer strax efter med 55 belägg. Dessa två är de klart största grupperna: 4 punkter används bara 13 gånger och 5 punkter 5 gånger. Fler än 5 punkter förekommer inte. Sammanlagt förekommer de olika punktvarianterna 130 gånger.

Användning av olika punktvarianter verkar inte vara beroende av kontext eller talare; samma talare kan variera sin användning, t.o.m. inom ett och samma inlägg som exempel 10 nedan visar. Rader där punkter förekommer har markerats med pilar →.

(10) Lisa, Anna och ett par andra flickor är involverade i en lång konflikt som tydligen baserar sig på flickornas förhållanden utanför chattrummet. Lisa och Anna grälar om hur mycket man får skylla sina problem på motgångar i livet.

01	15:25:43	<Lisa>	jag såg åxå när min frendi ble
02 →			undre en paketbil.... Drömmer
03			ännu mardrömmar så håll käft!
04 →	15:26:29	<Anna>	okei..alla mår skit...alla har d
05 →			SÅÅÅÅÅ dålit...ska vi alla ta o
06 →			gö självmord..(o nu nå ja sa
07 →			dedä...kommer nån o hoppar
08			framför ögonen o gråter över sin
09 →			frendi som to live av sej..helt
10			som man int sku själv oxå ha
11 →			såna...???

Sammanlagt används olika punktvarianter åtta gånger i exempel 10. Två punkter används tre gånger (rad 4, 5, 9), tre punkter används fyra gånger

(rad 4, 5, 7, 11) och fyra punkter en gång (rad 2). Diskussionen har kretsat kring vems liv som är hårdast men inläggen i exemplet innehåller inte direkta personliga förolämpningar, vilket däremot förekommer i den långa konfliktepisoden exemplet har tagits ur. Exemplet handlar mera om att förklara orsakerna till varför livet är hårt för deltagarna, och detta tillsammans med relativt långa inlägg kan förklara den rika användningen av punktvarianterna. Speciellt Annas inlägg på raderna 4–10 är ovanligt långt med tanke på att det är fråga om en konflikt; i en konflikt skickar deltagarna vanligen korta inlägg i snabb takt. En av orsakerna till punkt användningen tycks vara att visa att man har mera att säga än det man uttrycker i ett inlägg. De kan också användas för att organisera och strukturera inläggets innehåll.

Ovan nämnde jag att punkterna också kan tolkas som trail-off-markörer som signalerar att inlägget kommer att ta slut. Detta gäller dock endast sådana fall där punkterna är placerade i slutet av inlägget där turbyte naturligt kan ske. Det är dock bara 35 fall av 130 i hela episoden där punkterna har finalposition i inlägget. Annars ligger de i mitten av inlägget, vanligen mellan satser. Om punkterna endast skulle ses som tecken på trail-off borde de alltid ligga i slutet av inlägget. Men snarare förefaller det vara så att punkternas roll är att via gränsen mellan talarens tankar eller ibland t.o.m. att ersätta kommatecknet mellan huvudsats och bisats. De förtydligar också konstruktioner eller uttryckssätt som är talspråksliknande, så som i exempel 11 nedan.

(11) Inlägget i exempel 11 är från samma konfliktepisod som exempel 10 ovan. Lisa redogör för sitt svåra förhållande till sin pappa.

01	15:23:23	<Lisa>	min faija bor i vasa så honom ser
02 →			ja åxå ofta.. int sett honom nu på
03			över ett år!

I exempel 11 uttrycker Lisa sig med hjälp av ironi *honom ser ja åxå ofta*, dvs. hon säger motsatsen till det som hon egentligen menar. Efter två punkter förklarar hon: *int sett honom nu på över ett år!* Punkternas funktion verkar här vara att markera en yttrandegräns som i talspråket kunde uttryckas t.ex.

med en paus. Den senare delen av inlägget efter de två punkterna fungerar som respons på vad chattaren själv just sagt; första delen innehåller ett påstående och andra delen utgör en kommentar till den första. I detta fall relativiserar den senare delen det som sagts i den föregående delen.⁶³

En närmare analys av punkterna i hela episoden visar att av 130 belägg på olika punktvarianter är det 113 som förekommer i inlägg som har med konflikten att göra och bara 17 är sådana som förekommer i inlägg som producerats av deltagare som inte deltar i konflikten. Fortsatt analys av de 113 beläggen visar att punkterna sällan förekommer i sådana yttranden som verkar aggressiva, dvs. innehåller svordomar, personliga förolämpningar, multipla skiljetecken (vanligen utrops- och/eller frågetecken) och oartiga imperativer (t.ex. *håll käften*). Tidigare i avsnitt 2.2 betonade jag att ett av chattets särdrag är att det liknar talat språk i skriftlig form, dvs. det innebär att man måste tolka yttrandena både med ögat och med örat (Werry 1996; Dahl 2015). Detta tycks passa särskilt bra i fråga om konflikter i chattet eftersom signaler om en möjlig prosodi (skiljetecken, versaler, smilisar osv.) spelar en stor roll där. I ett upphetsat och aggressivt samtal är takten snabb och parterna brukar producera sina yttranden utan långa tankepauser. I en sådan stämning passar tre punkter helt enkelt inte eftersom de avspeglar planering av yttrandena vilket inte är utmärkande för konfliktprat. Samtidigt kan punkterna också tolkas som osäkerhetsmarkörer, dvs. att talaren behöver mera tid för att planera sitt inlägg eller att formulera strukturen eller innehållet i det.

I detta avsnitt har jag visat att användning av tre punkter inte bara markerar att meningen inte är avslutad; det finns varianter (2–5 punkter) som används vid sidan av varandra i olika sammanhang. Antalet punkter tycks inte ha

63 Det finns en viss likhet med Lindström & Linell (2007: 42) som presenterar själv-responsiva fall i den s.k. x-och-x-konstruktionen. När den senare delen produceras av samma talare, innebär det att den konstrueras som kontroversiell till den första delen. Till exempel i frasen ”Han är jätterolig! Eller rolig och rolig men han kan många vitser”, är den senare delen själv-responsiv, och x-och-x-konstruktionen rolig och rolig utgör en kontroversiell kommentar till den första delen.

någon större pragmatisk betydelse även om två och tre punkter tycks vara de vanligaste varianterna. Punkterna har en betydelse för tolkningen av yttrandet eftersom de kan tänkas motsvara vissa prosodiska företeelser i tal, så som fortsättningston och tvekan. Punkternas betydelse som symboler för fortsättningston kan dock ifrågasättas eftersom det sällan är så att punkterna ligger i slutet av inlägget. Det tycks snarare vara fråga om en konvention hos deltagarna som avspeglas i chattet än ett konkret tecken för att turen inte är avslutad. Punkterna används också för att markera sådana gränser i samtal som kan fungera som plats för topik- eller perspektivbyte. Således strukturerar punkterna både ämnesinnehållet och den satsgrammatiska strukturen. Även om punkterna inte är lika mångsidiga jokertecken som asterisker har de också en mångsidig roll i chattsamtal som dessutom är mycket bredare än den som beskrivs i normativa skrivregler.

5.7 Asterisker

Asterisken (*) har traditionellt varit ett marginellt typografiskt tecken vars roll i skrivet språk inte har varit särskilt synlig. Den vanligaste användningen har varit i fotnoter samt före felaktiga former i språkvetenskapliga beskrivningar.⁶⁴

Det finns dock ett antal andra sätt att använda asterisken i skrivet språk. Huvudbetoningen i detta avsnitt kommer att ligga på hur asterisker används på internet, men det är värt att notera att den asteriskanvändning som jag presenterar tydligt hänger ihop med en modern skrivkultur och dess innovationer. Alla exempel är inte ur konfliktepisoder utan de visar asteriskens användning ur ett bredare perspektiv i chattsamtal. Avsnittet baserar sig delvis på en tidigare artikel (Ahti 2009).

Asteriskanvändningen i dagens textsammanhang är inte grammatiskt reglerad utan relativt fri. Typiskt är att asterisken betonar någonting som

⁶⁴ Asterisk i Nationalencyklopedin, <http://www.ne.se/artikel/119629>

avviker från normen.⁶⁵ Den digitala kommunikationen har medfört nya användningssätt för asterisken. Man kan säga att asterisken används som ett slags jokertecken som ofta förekommer när det inte finns andra medel att framföra saken. Asteriskens användning på internet och i annan digital kommunikation har förmodligen sitt ursprung i tekniken eftersom den används för olika ändamål i programmeringsspråk. Till exempel kan en asterisk användas i vissa dataprogram utan HTML-kodning för att ge ordet *emfas*: *Jag är *verkligt* ingen idiot* → *Jag är verkligt ingen idiot*. Redan när analoga telefoner ersattes med digitala var de första finesserna olika kommandon som man kunde använda med tecknen # och *. Också i dagens mobiltelefoner kan man använda liknande kommandon för att programmera och använda olika tjänster i sin telefon.

Den mångsidigaste användningen hittar man dock i de diskussioner som förs på internet. Även om materialet är från ett chattrum är asterisken som samtalsmarkör typisk för många olika slags internetdiskussioner, också asynkrona, så som diskussionsforum och e-post, till och med sms.

Asterisker används för många olika syften i chattsamtal (se också Ahti 2007; 2009). Utifrån en noggrannare analys var det möjligt att särskilja olika kategorier där *icke-språkliga handlingar och känslouttryck* utgör ett överordnat begrepp för olika adjektiv-, nominal- och adjektivfraser (avsnitt 5.7.1). Två andra kategorier är *ljudimitationer* (5.7.2) och *reparationer* (5.7.3).

⁶⁵ Som exempel kan nämnas bland annat följande (en utförligare lista finns t.ex. i Korpela 2008):

- grammatisk form: *pojken springa
- telefonnummer till växel: *09-1234
- termförslag (inte en fast term): *period
- i statistik för att visa förhandsinformation: 2006*
- för att ersätta bokstäver i svordomar med avsikt att förmildra dem: p***ele
- för att ange svordomar, speciellt i serier: *#!%*!

5.7.1 *Icke-språkliga handlingar och känslouttryck*

Paralingvistiska, dvs. icke-språkliga, handlingar kan beskrivas som inlägg som kommenterar själva chattandet eller chattarnas fysiska omgivning, handlingar, tankar eller sinnestillstånd. Ljudimitationer imiterar t.ex. skratt och harklingar i muntliga samtal.

Verbfraser som uttrycker icke-verbala handlingar

Den mest typiska användningen av asterisker i chattsamtal är för att markera olika verbfraser som beskriver någonting talaren ”gör” under samtalets gång. Eftersom ett chattrum inte är en fysisk omgivning måste sådana handlingar beskrivas på något annat sätt, som t.ex. *ja e så lessen! *gråter** eller *ja e så glad *sjunger**. Man kan också beskriva sina tankar och funderingar: **undrar var gamlingarna håller hus**. Trots att verbfrasernas innehåll kan variera har fraserna ett intressant gemensamt drag, nämligen avsaknaden av personpronomen. Ännu intressantare är att verbhandlingarna i dessa fall hanteras i tredje person singularis. I svenskan kan man inte se skillnaden mellan verbens olika personformer (*jag gör, hon gör*), så som man kan i finskan (*minä teen, hän tekee*) och engelskans tredje person singularis (*I do, she does*), men det finns exempel på att fenomenet existerar. Talarna kan t.ex. tala om sig själva och sina handlingar i hon/han-form, så som i meningen **marker att han har amerikanskt tangentbord** där pronomenet *han* hänvisar till talaren själv.⁶⁶ Hela episoden kan ses nedan i exempel 12.

(12) Kalle kommer in i chattrummet och börjar prata med Lotta om den kommande helgen. Snart märker Kalle att hans tangentbord har amerikanska inställningar som inte innehåller bokstäverna å, ä eller ö.

01	12:26:58	<i>Kalle has entered the building</i>	
02	12:27:21	<Kalle>	hej..
03	12:27:35	<Lotta>	nå hej!!
04	12:28:32	<Kalle>	helgen narmar sig..
05	12:28:52	<Lotta>	jou!!...de e liite bra!!!
06 →	12:28:57	<Kalle>	*marker att han har amerikanskt tangentbord*
07	12:29:02	<Kalle>	0_o

⁶⁶ Materialet är från 2003 då det könsneutrala pronomenet *hen* ännu inte var i användning.

08	12:29:19	<Lotta>	jassåå...
09	12:29:25	<Kalle>	va ska alla gora i helgen da?
10	12:29:42	<Lotta>	festa å suupa!!!)

Jag har inte kunnat hitta någon kommentar eller motivering till detta fenomen, trots att jag på basis av min personliga erfarenhet vet att det förekommer i många olika språk. En förklaring kan vara att talarens namn i chattsamtal alltid står i början av inlägget. I exempel 12 ovan kan hela inlägget läsas så här: <Kalle>*marker att han har amerikanskt tangentbord*. I chattsamtal syns talarens namn alltid före själva inlägget och i sådana här fall bildar namnet och inlägget tillsammans en grammatiskt korrekt helhet. Hougaard (2002) benämner verbraser av denna typ *regibemærkninger* eftersom de liknar regianvisningarna i pjäsmanus. Sörlin (2008) kallar regianvisningarna i dramatext för *metatexter*, vilket överensstämmer med min tolkning av inläggens karaktär som metakommentarer, dvs. inlägg om själva inläggen.

Typiskt för de asteriskmarkerade verbfraser är att de är placerade i slutet av ett inlägg eller att de utgör ett eget inlägg. Verbfraser i början av ett inlägg är sällsynta vilket kan bero på deras kommenterande karaktär som vanligen hänger ihop med det som har sagts tidigare i diskussionen eller i inlägget. I detta avseende liknar de användningen av verbinledda deklarativer i muntliga samtal där första satsledet kan utelämnas när yttrandet kan tolkas som respons på ett tidigare inlägg (Linell 2003; Lindström 2008).⁶⁷ I muntliga samtal, så som i chattsamtal, har denna utelämnning en betydande pragmatisk och interaktionell funktion (Lindström & Karlsson 2005). I chattsamtal skapar dessa verbfraser inom asterisker bl.a. en illusion av fysisk närvaro i chattrummet.

⁶⁷ Exempel på en verbinledd deklarativ ur Lindström (2008: 238):

B: va dy:r potatisen ska bli å såna där saker=
D: =a=
C: =mm, **kommer ju å gå upp**,

Nominalfraser som uttrycker handlingar

Asteriskförsedda nominalfraser beskriver oftast olika handlingar och utgörs då av verbalsubstantiv. Exempel på sådana fraser är bl.a. *vi ses!* **kram** I exempel 13 nedan visar talaren sin trötthet genom att uttrycka gäspning med hjälp av substantivet *gäsp*.

(13) Anna och David samtalar om det gångna veckoslutet samtidigt som Anna är involverad i ett samtal med Ville. Anna och Ville kommer från samma trakt medan Anna och David kallar varandra för *syrran* och *broidin* (syster och bror).

01	20:11:35	<David>	hurru syrran, har du förlamning i fingarna eller?
02			ja undra hu du haft de ida men du svara int....
03	20:12:50	<Anna>	jooo heelt yees...e ba så saatans sluut...
04			av allt härjand på vs=)
05	20:13:50	<David>	ha du härja på v.slute?
06	20:13:58	<Anna>	jepp jepp
07 →	20:14:06	<Anna>	<i>*gääääsp*</i>
08	20:14:18	<Anna>	ville ja ska ennu ti esso ida=))
09	20:14:51	<Ville>	jag ska imoron
10	20:14:58	<David>	far o sova syrran, annars orkar du int ti skolan i
11			moron <i>*säger med "mamma" röst*</i>

I exemplet utgör **gääääsp** ett eget inlägg på rad 7. Vanligare är dock att nominalfraserna står i slutet av meningen och ger inlägget fysisk substans som annars inte existerar i den virtuella omgivningen. I exemplet ovan skrivs **gääääsp** med vokalförlängning som för att betona handlingens fysiska egenskaper, dvs. att talaren gäspar länge med öppen mun. Delvis har nominalfraser samma funktion som smilisarna, dvs. att uttrycka känslor som t.ex. i *du e så snäll :-)* **smajl** där smilisens betydelse förstärks med substantivuttrycket **smajl**.

Adjektivfraser som uttryck för upplevelser

Adjektivfraser beskriver oftast talarens egenskaper eller talarens sinnestillstånd, så som **våldigt fundersam** eller **förvirrad** i exempel 14 nedan.

(14) Jonne och Linda diskuterar Jonnes uttryck *gah* på rad 1. De har inte samtalat tidigare under dagens lopp vilket leder till en viss förvirring från Jonnes sida.

01	20:22:41	<Jonne>	gah
02	20:23:05	<Linda>	jonne då
03	20:23:13	<Linda>	va stönar do ååt?=-)
04	20:23:19	<Jonne>	linda..va :P
05	20:23:33	<Jonne>	linda.. stönar int..bara säger gah å bah
06	20:23:25	<Jonne>	:P
07	20:24:16	<Linda>	jonne--> nå ele ho va e no ijen.. hehe::=) ⁶⁸
08 →	20:24:36	<Jonne>	linda.. huh? <i>*förvirrad*</i>

På rad 3 frågar Linda vad Jonne stönar åt. Jonne visar att han inte vet vad Linda menar (rad 4) men ger ändå en förklaring på rad 5. Situationen blir dock ännu mer förvirrande för Jonne när Linda på rad 7 hänvisar till någonting som eventuellt hänt eller talats om tidigare *nå ele ho va e no ijen.. hehe ::=*). Frasen *hur var det nu igen* brukar hänvisa till deltagarnas gemensamma erfarenhet om saken, men i exemplet visar Jonne tydligt på rad 8 att han inte vet vad Linda menar. Jonne använder det engelska frågeordet *huh?* och därefter adjektivfrasen **förvirrad** som beskriver hur han känner sig.

Vanligtvis, så som i exempel 14 ovan, används adjektivfraser när det är fråga om mentala egenskaper och sinnestillstånd, inte talarens fysiska egenskaper, som t.ex. utseende. Man kan fråga sig om man också med adjektivkonstruktioner hänvisar till sig själv i tredje person. Detta stöds inte av liknande meningsstrukturella faktorer som beträffande verbfraserna ovan (*<Kalle>*skrattar**) utan snarare av adjektivfrasernas formulering där

⁶⁸ 07

nå eller hur var det nu igen

talaren beskriver sina tankar och sitt sinnestillstånd som en utomstående berättarröst. Detta kan bero på avsaknaden av den icke-verbala kanalen som man i muntliga samtal använder, t.ex. för att uttrycka förvirring genom att skaka på huvudet, rynka pannan eller himla med ögonen.

Övriga kommentarer till det sagda

I denna grupp ingår andra kommentarer på metanivå. Exempel på ett sådant uttryck (**idioter!!!**) kan ses på rad 11 i exempel 15 nedan.

(15) Samtalet handlar om finländska ishockeylag och vilket lag som är bäst. HIFK och Jokerit kommer från Helsingfors medan TPS (Turun Palloseura) är från Åbo.

01	18:43:22	<Mia>	hifk e bäst
02	18:43:38	<Peter>	jokerit ruules!!
03	18:43:40	<Ville>	jajaa...:P
04	18:43:48	<Anton>	TPS
05	18:44:03	<Kalle>	Mia.. niin on!! ⁶⁹
06	18:44:08	<Ville>	hifki e no bätter än jokerit iaf!! ⁷⁰
07	18:44:37	<Magnus>	Homot Ilman fyysistä Kuntoa ⁷¹
08	18:44:46	<Ville>	TPS rulezzzz...:P
09	18:45:16	<Peter>	Mia.. nå om man gillar jokerit så kan ni
10			in ender på he.. fö me je jokerit best.. hu
11 →			beter na ader än je.. <i>*idioter!!!*</i> ⁷²

I exempel 15 handlar diskussionen om två ishockeylag i Helsingforsregionen, Jokerit (sv. *jokrarna*) och HIFK (står för Helsingfors Idrottsförening Kamraterna). Jokerit spelar numera i den ryska serien KHL (Kontinental Hockey League) men 2003 spelade båda i Finlands ishockeyliga och lokalkamperna brukade hetta upp känslorna mellan diverse fans. Episoden börjar när Kalle uppdaterar situationen i den pågående ishockeymatchen mellan dessa två lag. I exemplet finns det åsikter av tre olika slag: 1) de som

⁶⁹ 05 *Mia.. så är det!!*

⁷⁰ 06 *hifki e nog bättre än jokerit iaf!!*

⁷¹ 07 *Homona Utan fysisk Kondition*

⁷² 09-11 *Mia.. nå om man gillar jokerit så kan ni inte ändra på det.. för mig är jokerit bäst.. hur mycket bättre nån annan än är.. **idioter!!!***

inte tycker om ishockey eller HIFK/Jokerit, 2) de som gillar Jokerit och 3) de som gillar HIFK. Detta leder vanligtvis till konflikter (kanske det t.o.m. hör till och förväntas) vilka oftast löses först när någon byter samtalsämne eller säger någonting annat som neutraliserar situationen. Den ovan presenterade episoden slutar när Peter skriver ett inlägg (rad 9–11) som kunde kallas en neutraliserande sammanfattning: *nå om man gillar jokerit så kan ni int ender på he.. fö me je jokerit best.. hu beter na ader än je..*idioter!!!**. Han säger sin åsikt på ett neutralt och förståeligt sätt men det som står inom asteriskerna (**idioter!!!**) berättar någonting helt annat. Det är som om hans dolda tankar skulle bli utskrivna, och samtidigt som det händer försvinner också det neutraliserande tonfallet i inläggets första del. När det hemliga blir utskrivet är det naturligtvis synligt för alla vilket är en risk som Peter tydligen är beredd att ta.

Andra exempel i denna kategori av metakommentarer är bl.a. *Du e trevlig *NOT**, **huvuvärk**, **näsablood** och **en komplimang**. Det finns substantiv också i denna grupp men de är av en annan karaktär än de som presenterades ovan. Substantiv i denna grupp beskriver och kommenterar situationen och dess omständigheter och har inte samma koppling till fysiska handlingar. Men gemensamt för alla typer av asteriskförsedda kommentarer hittills är att de på olika sätt anger hur inlägget som fällts ska tolkas.

5.7.2 Ljudimitationer

Asterisk användningen i ljudimitationer och fysiska handlingar är väldigt lika eftersom båda ger tolkningsanvisningar om någonting som annars saknas i ett skriftligt medium. Ljudimitationer markeras med asterisk, som t.ex. **ehm**, **morr** och **hahah** (skratt). I vanliga samtal sker skrattandet vanligtvis omedvetet, men är ändå en naturlig del av samtalsstödjande handlingar. Skratt kan vara uttryck för humor och vitsande och man kan godkänna, bekräfta eller förmildra sitt budskap med hjälp av skratt. Det kan också vara ett tecken på osäkerhet och nervositet (om skratt i samtal, se t.ex. Adelswärd 1999, Bister 2002). I chattsamtal är skratt och dess uttryckssätt

däremot alltid ett medvetet val. I ett skriftligt medium där deltagarna vanligen uppskattar korta formuleringar och snabbt utbyte av inlägg framgår det tydligt att skratt och andra ljudimitationer har en effektfull roll i talsituationen.

5.7.3 Reparationer

Ett av de vanligaste sätten att använda asterisker i chattsamtal är att markera reparationer av skrivfel, som t.ex. ordparet *peace-peas* på rad 6 i exempel 16 nedan.

(16) Maria och Lasse hamnar nästan i konflikt efter att Maria sjungit låten *Shut up* på rad 1 vilket misstolkas av Lasse. Potentiella konflikter av denna typ behandlas närmare i kapitel 7 nedan.

01	20:50:33	<Maria>	shut up just shut up shut up
02	20:51:10	<Lasse>	me?
03	20:52:16	<Lasse>	Maria>>mena du att ja sku hålla käft??
04	20:52:47	<Sammy>	lasse.. hon sjunger ju black eyed peas - shut up
05	20:52:49	<Maria>	lasse:ja sjöng u know: black eyed peace....
06 →	20:53:04	<Maria>	*peas
07	20:53:05	<Lasse>	jaaaa jaaa...okke!!!!!!
08	20:53:24	<Lasse>	:)

På rad 1 producerar Maria sitt konfliktutlösande inlägg *shut up just shut up shut up*. Det är fråga om de första raderna i en hiphoplåt kallad *Shut up* av bandet Black Eyed Peas. Marias inlägg är inte förolämpande i sig men det uppfattas tydligen fel av Lasse, kanske för att det inte hänger ihop med deras tidigare diskussion. För att undvika konflikt förklarar Maria på rad 5 att hon sjöng *u know: black eyed peace....* men korrigerar sig på följande rad **peas*. Orsaken till felskrivningen är mest sannolikt ordens liknande uttal [pi:s] vilket kan ha lett till fel uppfattning om bandets namn. Eftersom en tredje deltagare, Sammy, skriver ett nästan likadant inlägg (rad 4) kan Maria också ha reagerat på det eftersom Sammy skrivit namnet rätt. Sammys och Marias inlägg på rad 4 respektive 5 kommer nästan samtidigt medan Marias reparation på rad 6 kommer 15 sekunder senare.

Typiskt för denna användning av asterisk är att den alltid markerar självinitierade reparationer. Reparationerna kommer oftast snabbt efter det ursprungliga inlägget och det verkar vara viktigt för deltagarna att själva korrigera sina skrivfel (se Schegloff, Jefferson & Sacks 1977: 366-367 om placering av själv- och annaninitierade reparationer i samtal). Detta betyder att rättskrivning uppskattas i chattgemenskapen och att deltagarna vill bli betraktade som kompetenta skribenter. Det är inte bara fråga om att behärska språket utan också om vanan vid att använda dator och på det sättet behärska det medium som är så centralt i kommunikationen.

En annan orsak till självreparationer kan vara att annaninitierade reparationer i chattrummet vanligen inte är särskilt vänliga utan snarast retsamma utrop som kan tolkas som konfliktframkallande. I sin studie om reparationer i IRC-samtal på engelska fann Law (2009) att ca 60 % av alla reparationer är självinitierade och att ca 60 % av alla reparationer gäller något slags skrivfel i inlägget. Hon tar inte fram asteriskmarkerade reparationer separat men noterar att självinitierade reparationer oftast markeras på något sätt. Reparationerna tycks enligt henne vara ett sätt att undvika problem som kunde uppstå om någon annan skulle kommentera felet eller korrigera det. Samma syn delar Tanskanen & Karhukorpi (2008) som har studerat reparationer i e-postkommunikation. Meredith (2014) visar dock att reparationer kan ske utan att mottagaren får veta om dem. Med hjälp av videoinspelning av chattande på Facebook märkte hon att deltagarna ofta ändrar sina inlägg, korrigerar fel och t.o.m. tar bort delar av inläggen. Mottagaren ser ju bara det som kommer fram på hens skärm medan allt annat som sker innan chattdeltagaren trycker på enter förblir dolt från den gemensamma aktiviteten (2014: 219-220).

Jag har i detta avsnitt visat att asterisken är ett tecken som har många användningssätt i elektronisk kommunikation, så som chattsamtal. Man kan inte se asterisken enbart som ett typografiskt tecken utan det är en del av uttrycket och ger mottagaren anvisningar om hur inlägget ska tolkas. På det sättet liknar asterisken många andra kontextualiseringssignaler (Gumpertz

1982, se närmare avsnitt 5.8 nedan) som chattare använder för att kunna förmedla och tolka budskapet i meddelandena på rätt sätt. Asterisken är ett metakommunikativt tecken som vanligen visar avvikelser från någon överordnad regel, även om själva regeln kan variera (fysiska mot verbala handlingar, rättskrivning mot reparationer). Således är asterisken starkt kontextberoende och ska alltid tolkas utifrån den kontext där den används. Den har fått pragmatiskt innehåll som påverkar både det språkliga och det sociala innehållet i kontexten. Från ett konventionellt skriftspråkstecken har asterisken utvecklats till ett socialt jokertecken som kan användas för flera olika ändamål.

5.8 Svordomar

Svordomar är kulturberoende, dvs. deras betydelse och användning varierar mellan olika språk och kulturer. Typiskt är dock att svordomar är s.k. tabuord som härstammar från sådana ämnesområden som anses vara tabu i kulturen (Andersson & Trudgill 1990: 61; Jay 1992: 4-5). I vår västerländska kultur kan svordomarna enligt Andersson & Trudgill (1990: 61) grovt grupperas i 1) ord som har med kön, sex eller avföring att göra (*fitta*, *skit*), 2) ord som hänger ihop med kristendomen (*satan*) och 3) ord som ursprungligen hänvisar till djur (*svin*, *apa*, engelskans *bitch*). Till dessa tre grupper kan ytterligare tilläggas 4) epitet som beskriver t.ex. ras (utifrån diskrimineringsgrunder), sexualitet eller handikapp (*neger*, *bög*, *cp*) (Battistella 2005). Vissa svordomar kan dock t.ex. användas som förstärkande prefix (*skitbra*) eller som genitivattribut (*satans stor*) som förstärker egenskaperna hos det ord de bestämmer.

Svärande brukar ha en stor roll i verbala konflikter där svordomar har affektiva egenskaper, dvs. de betonar känslomässigt det sagda eller är reaktioner på någonting som har sagts eller hänt (Hakulinen et al. 2004: §1725). Svordomar kan tänkas fungera som kontextualiseringssignaler (*contextualization cues*, Gumperz 1982) eftersom de i vanliga fall förekommer i negativt laddade kontexter där deltagarna kan tolka talarens

affektionsnivå på basis av ordvalet. Ivars (1998) har analyserat svordomar i finlandssvenska ungdomsdiskussioner i Lovisa och Jakobstad. Hon studerar både svordomsfraser och enordiga svordomar men ur ett utvidgat perspektiv: också tabubelagda ord och sådana ord som används som kraftuttryck räknas som svordomar när de inte används i sin ursprungliga beskrivande betydelse.⁷³ I Ivars (1998: 111) material finns det variation mellan de vanligaste svordomarna i Jakobstad och Lovisa men bland de fem mest frekventa orden förekommer samma tre uttryck. Jag har strukit under de ord som förekommer i båda.

Jakobstad	Lovisa
fan	<u>vittu</u>
<u>skit</u>	<u>satan</u>
djävla	vitsi
<u>vittu</u>	fittig
<u>satan</u>	<u>skit</u>

Sammanställning 5X. De vanligaste svordomarna i Jakobstad och Lovisa enligt Ivars 1998.

Ivars analyserar svordomar ur språkförlustperspektiv: i områden där finskans inflytande är starkt tycks också svordomarna vara influerade av finskan gällande ordval, variation och syntaktisk integrering. Jag har inte kunnat göra en geografisk fördelning i materialet eftersom jag inte har tillräckligt med bakgrundsinformation om deltagarna. Men de populäraste svärorden i sammanställningen ovan förekommer också i mitt material trots att Ivars material är från början av 1990-talet.

I mitt material förekommer det dock få sådana ord som vi vanligtvis skulle klassificera som svordomar, eller rättare sagt, de förekommer i en avvikande form. Detta beror på chattrummet inbyggda censur, som behandlades ovan i avsnitt 5.2. Trots censuren är svordomarna inte frånvarande i inläggen. Man

⁷³ Ivars (1998: 108) delar in svordomarna i grupper enligt följande: uttryck från helvetessfären (*fan*), Himmelska sfären (*Herre Gud*), sexuella sfären (*fittas*) och analsfären (*skit*). Denna fördelning går hand i hand med de grupperingar av Jay (1992) och Andersson & Trudgill (1990) som presenteras senare i detta avsnitt.

kan fortfarande se ordens placering och på basis av omskrivningen oftast också gissa det ursprungliga ordet, så som *s*t*n* som står för *satan*. Vissa svordomar tycks vara en oskiljbar del av dagens ungdomsspråk och slang, så som *vittu*. Detta ord har, så som vissa andra svordomar, partikelliknande funktioner vilka beskrivs i den stora finska grammatikboken *Iso suomen kielioppi* (Hakulinen et al. 2004). Trots censuren i chattrummet har administratören alltså inte tagit bort alla fula ord utan snarare putsat samtalet. Man kan fråga sig hur effektivt det är att censurera svordomar om användarna ser dem som etablerade och om deras placering och originalform ändå lätt kan tolkas utifrån kontexten. Det kan t.o.m. hända att den censurerade formen drar till sig mer uppmärksamhet än den ursprungliga svordomen skulle ha gjort.

Andersson & Trudgill (1990: 62–63) har kategoriserat svordomarna enligt deras syntaktiska egenskaper på följande sätt:

- 1) enskilda yttranden, t.ex. utrop och svärord (*Jösses! Skit! Fan också!*)
- 2) lösa delar, före eller efter huvudsatsen (*Fan, jag glömde hela saken. För Guds skull, berätta nu!*)
- 3) primära satsdelar (subjekt, predikat, osv.) (*Jag orkar inte mera med det där svinet. Jag skiter i honom.*)
- 4) som attribut (*den här jävla bilen, ett satans stort hus*)
- 5) delar av ord (*skitbra, bilhelvete, finnjävel*)

I detta avsnitt presenterar jag användningen av svordomar i mitt material och ser huruvida användningen motsvarar Andersson & Trudgills kategoriseringar ovan. Exempelen ingår inte enbart i konfliktkärnan utan kan förekomma var som helst i konfliktepisoden. Orsaken till detta är svordomarnas egenskaper som enligt min mening kan påverka chattrumets atmosfär och t.o.m. fungera som ett slags trigger för senare konflikter. Dessutom går svordomar och konflikter inte hand i hand: rik användning av svordomar leder inte automatiskt till konflikter och konflikter behöver inte alltid innehålla svordomar. En viktig aspekt är svordomarnas funktion ur användarnas synvinkel. Största delen av de deltagande ungdomarna vet att

chattrummet censurerar vissa svordomar men ändå används de eller omformuleras de för att kringgå censuren. Detta visar att svordomarna har en bredare kommunikativ betydelse än att bara vara fyllnadsord eller förstärkande attribut.

Det första exemplet nedan är ur en längre konfliktepisod och förekommer efter själva konfliktkärnan (konfliktkärnan presenteras närmare i kapitel 6 nedan). Rader med svordomar har markerats med pilar.

(17) Deltagarna Martina och LynxEnduro diskuterar sendrag som Martina fått under samtalet.

01→	20:32:00	<Martina>	ajaj!! sinudrag i tån!! perkele!! ⁷⁴
02	20:32:55	<LynxEnduro>	Martina: ja vet hur d e har sinodrag
03			under foten :'(⁷⁵
04→	20:34:07	<Martina>	d e ba fö jäävliit.. o så nä man får d nä
05			nä man sover e värst! ba d e d oftast beine.. ⁷⁶
06	20:34:33	<Haanz>	hmm..
07	20:35:26	<LynxEnduro>	jakyllä :D o pro sejj hu man böjer tibax tåne..
08→			finger gar men int nu fan tåne :) ⁷⁷
09	20:35:36	<Martina>	haanzzz, sinudrag..
10	20:35:57	<Martina>	joo man drar oppåt.. no toima d åt mej.. ⁷⁸
11	20:36:46	<Haanz>	aijaaa
12	20:37:00	<Haanz>	jåne he e allti lika kul... ⁷⁹

I episoden används tre olika svordomar: fi. *perkele* (fan), *jäävliit* (jävligt) och *fan*. Alla tre svordomar är s.k. tabuord eftersom de beskriver djävulen, dvs. det som anses vara ont inom den kristna tron. *Perkele* (rad 1) är det finska ordet för fan och äger också fonetiskt sett en viss styrka eftersom det innehåller de hårda klusilerna *p* och *k*, samt den starkt uttalade tremulanten *r* vars placering i slutet av den första betonade stavelsen ökar dess kraft. På basis av grupperingen ovan skulle ordet hamna i grupp 1, som innehåller expletiva attribut som uttrycker talarens reaktion på någonting. I detta fall är

⁷⁴ 01 *ajaj!! sendrag i tån!! fan!!*

⁷⁵ 02-03 *jag vet hur det är, har sendrag under foten :'(*

⁷⁶ 04-05 *det är bara för jävligt.. och så när man får det när man sover är värst! då är det oftast benet..*

⁷⁷ 07-08 *jaja :D och prova hur man böjer tårna bakåt.. fingerarna går men inte nu fan tårna :)*

⁷⁸ 10 *ja man drar uppåt.. det fungerar nog hos mig..*

⁷⁹ 12 *ja nej, det är alltid lika kul...*

Exempel 18 nedan handlar om religiösa deltagare i chatttrummet. Religion är ett samtalsämne som vanligtvis väcker heta känslor både för och emot, också i detta fall även om ingen av deltagarna medger sig vara religiös. Sådana ord och uttryck som kan klassificeras som svordomar enligt Andersson & Trudgills kategorisering har markerats med pilar.

01	20:07:34	<Kalle>	FINNS HIT NÅGÅ UNDERLIGA
02			HJÄRNTVÄTTADE JESUS-MÄNNISKOR???
03	20:07:45	<Anna>	nejnejnejnej
04	20:07:58	<Ville>	nej nej nej rop int på dem nu å..
05	20:08:01	<Basse>	jesus e dåligt buuuu
06	20:08:01	<Ronny>	jo
07	20:08:17	<Ronny>	He er e nå ⁸⁰
08	20:08:18	<Ville>	e recker me dom idioter som renn e här ⁸¹
09	20:08:26	<Kalle>	BRA INGEN HAR BLIVIT INFLUERAD AV HONOM
10			HÄR
11	20:08:27	<Kalle>	

det räcker med de idioter som redan är här

12→	20:08:29	<Ronny>	Ville e CP
13→	20:08:52	<Ville>	tin papp va no cp då an laga de ⁸²
14	20:09:05	<Anna>	ni e no så gulliga!
15	20:10:20	<Kalle>	TÄNK T BARA NÄ HI E SÅ MYKY PAMPAS BOR
16→			DOM BRUKAR JU VARA MYKY SÄNDÄNA s*t*ns
17			LESTADIANER ⁸³
18→	20:11:38	<Kalle>	Ville>Undra va stfu-->betyder??
19	20:11:47	<Anna>	*sätter fingrarna i öronen*
20→	20:11:56	<Ville>	SHUT THE FUKK UPP
21→	20:11:56	<Ben>	shut the SNUTEN up
22→	20:12:06	<Anna>	stfu
23→	20:12:09	<Anna>	shut the fukk up
24→	20:12:23	<Ville>	ffs
25	20:12:31	<Kalle>	AAAH

Episoden börjar med Kalles fråga om huruvida det finns religiösa deltagare i chattrummet. Han uttrycker sig dock inte särskilt sakligt utan använder formuleringen *UNDERLIGA HJÄRNTVÄTTADE JESUS-MÄNNISKOR* och fortsätter med samma ton på raderna 9–10 och 15–17. Kalles inlägg på raderna 09–10 innehåller inga svordomar men hans attityd kommer tydligt fram i formuleringen *BRA INGEN HAR BLIVIT INFLUERAD AV HONOM HÄR*. Kalles genomgående användning av versaler får hans inlägg att verka ännu kraftigare. På raderna 16–17 använder han uttrycket *s*t*ns LESTADIANER*. Både de finska och svenska delarna av Österbotten är kända för sina starka laestadianska traditioner, vilket Kalle hänvisar till. I det sistnämnda fallet har han med all sannolikhet skrivit *SATANS* men ordet har censurerats till formen *s*t*ns*. Svordomen används här för att förstärka huvudordet *LESTADIANER*. Med tanke på grupperingen av svordomar som presenterats ovan passar Kalles förolämpningar på raderna 1–2 och 16 in i grupp 4, dvs. attribut.

I det här fallet är det dock intressant att notera att Kalles förolämpningar inte är direkt riktade till någon viss mottagare. I stället tycks Kalle ta lite avstånd från det förolämpande innehållet genom att formulera sitt första inlägg som en fråga. Detsamma gäller hans inlägg på raderna 15–17 där han talar om

⁸² 13

din pappa var nog cp då han lagade dig

⁸³ 15-17

*tänkte bara när här är så mycket pampasbor de brukar ju ofta vara sådana där s*t*ns lestadianer*

österbottningar ("pampasbor") som *dom*, som om de inte skulle vara närvarande i chattrummet och kunna se inlägget. I verkligheten vet vi ju inte hurdan situationen är. Det kan hända att det finns laestadianer i chattrummet men man kan fråga sig hur många av dem som vore villiga att delta i samtalet efter Kalles första inlägg där han klassificerar religiösa som underliga och hjärntvättade. Man kan också fråga sig om han skulle uttrycka sig lika förolämpande ansikte mot ansikte med en laestadianisk ungdom som han nu gör på raderna 15–17. Nu leder hans inlägg inte till en konflikt eftersom ingen med motsatta åsikter reagerar på hans provocerande anfall.

Kalle är dock inte den enda som under samtalets lopp producerar svordomar. På rad 8 svarar Ville på Kalles första inlägg genom att säga att *e recker me dom idioter som renn e här* (det räcker med de idioter som redan är här). Ville använder ordet *idioter* som dock, precis som i Kalles inlägg, inte är direkt riktat till någon utan snarare beskriver alla deltagare i chattrummet. Det beror således på mottagaren att bli sårad eller att inte bry sig. På rad 12 ser vi att Ronny tydligen har tagit illa upp och förolämpar Ville med inlägget *Ville är CP* varefter Ville svarar på rad 13 med en s.k. rituell förolämpning *tin papp va no cp då an laga de* (se avsnitt 8.1.1 nedan om rituella förolämpningar). CP hänvisar till en hjärnskada (*cerebral pares*, cp) som ofta kan innehålla olika typers utvecklingsstörningar. I denna bemärkelse används termen ibland också i dagens talspråk, dvs. att mottagarens hjärnfunktioner inte är på en normal nivå. Uttryck som *cp* och *idiot* kan placeras i grupp 2 eftersom de är personliga förolämpningar som riktas till en annan person.⁸⁴ På rad 14 kommer det en kommentar från Anna (*ni e no så gulliga!*) som är respons på både Kalles och Villes inlägg på raderna 12–13. Annas inlägg innehåller inga svordomar, inte heller ord som kan tolkas som förolämpande, men inlägget är utan vidare sarkastiskt. Kalle och Ville är långt från gulliga i sammanhanget vilket är det som Anna vill framhäva.

⁸⁴ Enligt SAOL definieras idiot numera även som "person som bär sig dumt åt". (www.saolhist.se)

Exempel 18 slutar med en kort diskussion mellan flera deltagare om ett känt uttryck i datorvärlden, *stfu*, som innehåller en svordom och utgör en förolämpande fras (*shut the fuck up*). Diskussionen börjar på rad 18 där Kalle frågar Ville vad förkortningen *stfu* står för. På följande rad 19 visar Anna att hon känner till uttrycket och dess betydelse i och med att hon **sätter fingrarna i öronen**. Kalle får tre svar: Ville, Ben och Anna svarar honom och förklarar att det är fråga om frasen *shut the fuck up* (raderna 20–23). Ingen av dem svarar dock precis med de orden på grund av censuren i chattrummet. Ville och Anna kringgår censuren genom att skriva *fukk* i stället för *fuck* medan Bens svar på rad 21 ändras av chattrumets censurprogram till formen *shut the SNUTEN up*. Ville lägger till ännu en förkortning på rad 24 *ffs* som står för *for fuck's sake* och används som interjektion som uttryck för t.ex. överraskning, otålighet eller irritation. I detta fall använder Ville uttrycket för att visa sin irritation mot Kalle, men antagligen också för att retas med Kalle som inte har förstått den tidigare förkortningen heller. På rad 25 visar Kalle att han har förstått förkortningen *stfu* genom att säga *AAAH*.

Exempel 19 nedan innehåller direkta förolämpningar och svordomar som är tydligt riktade till specifika mottagare.

(19) Deltagare Apan provocerar andra deltagare med förolämpningar vilket får dem att reagera starkt: en del svarar på Apans provocering, en del kräver att han slängs ut ur chattrummet. Raderna har inte markerats med pilar eftersom alla inlägg ingår i den provocativa sekvensen.

01	10:04:39	<Apan>	Si du goril ben kan tal an je it en så dum gorill ⁸⁵
02	10:05:08	<Ben>	Apan je du lite domb ihöve?? ⁸⁶
03	10:05:31	<Apan>	nä je tu ditt s*t*n ⁸⁷
04	10:06:07	<Kalle>	my säger att vi ska säg Ville att anon_funktionen ska bort för han har admin.rättigheter!!!
07	10:06:44	<Apan>	tu ska nu it s*t*n tal om ti va domb i höve som je i ap ⁸⁸
09	10:07:11	<Apan>	ja tror Kalle je i rekti blöj ⁸⁹

⁸⁵ 01 Ser du, gorilla Ben kan tala, han är inte nån dum gorilla

⁸⁶ 02 Apan är du lite dum i huvudet?

⁸⁷ 03 nej, är du ditt satan

⁸⁸ 07 du ska nu inte satan tala om att vara dum i huvudet som är en apa

10	10:07:27	<My>	/My tycker att anonfunktionen definitivt ska bort!!
11			
12	10:07:57	<Apan>	nå ska e ga ti ta my i röven nå ⁹⁰
13	10:07:59	<Kalle>	jepp så de räker o blir över!!
14	10:08:18	<flickan>	gomorgon
15	10:08:25	<Apan>	on har siekert rekti trang fitt ⁹¹
16	10:09:14	<Kalle>	ha du ens sit en sån??
17	10:09:14	<Lina>	nääääääääääääj kasta ni ut apan
18	10:09:20	<Lina>	min vän
19	10:09:53	<Tim>	apan je oppfödd me apår ⁹²

Exempel 19 skiljer sig från de tidigare två exemplen i och med att det innehåller direkta förolämpningar och sådant språkbruk av en av deltagarna som de övriga deltagarna reagerar på. Trots att svordomar är vanliga i chattrummet visar detta exempel att det ändå finns en gräns för vad man kan säga. Orsaken till det är deltagare Apan som redan tidigare under samtalets gång har betett sig osakligt. Exemplet börjar med en personlig förolämpning mot Ben som Apan kallar gorilla. På rad 1 noterar Apan sarkastiskt att Ben inte är någon *dum gorill* eftersom han kan tala. På rad 2 svarar Ben med samma mått genom att fråga om Apan är lite *domb ihöve* vilket Apan förnekar på rad 3 och ställer en motfråga *nå je tu ditt s*t*n* och fortsätter på raderna 7–8 att Ben inte ska tala om att vara dum i huvudet eftersom han själv är en apa. På rad 9 kommer Apan fram till slutsatsen att Ben är *rekti blöj*. Hela episoden på raderna 1–9 sker mellan Ben och Apan även om Apan mer aktivt slänger fram förolämpningar.

Till skillnad från exemplen 17 och 18 är förolämpningarna i exempel 19 personligt riktade. Stämningen i diskussionen har varit dålig redan tidigare p.g.a. Apans inlägg. Det har funnits anonyma deltagare i chattrummet⁹³ vilkas beteende har orsakat missnöje bland s.k. regelbundna deltagare. Detta förklarar bl.a. Kalles inlägg på raderna 4–6 där han hänvisar både till Villes administrativa rättigheter och till Mys inlägg på raderna 10–11. Orsaken till deltagarnas krav att få bort den s.k. anonfunktionen är liknande situationer i

⁸⁹ 09 jag tror Kalle är en riktig blöja

⁹⁰ 12 nu ska jag gå och ta My i röven nog

⁹¹ 15 hon har säkert riktigt trång fitta

⁹² 19 apan är uppfödd med apor

⁹³ Anonyma deltagare är icke-registrerade deltagare vilkas inlägg inte syns i mitt material.

chattrummet som rubbar den normala balansen och stämningen i gemenskapen. Anonyma deltagare brukar inte bry sig om netiketten utan betar sig dåligt på många sätt. Ibland verkar det också som om flera anonyma skulle komma in i rummet samtidigt och försöka ställa till med kaos. I exempel 19 är det tydligt att Apan försöker rubba chattrummet normala ordning. Efter att ha attackerat Kalle tar han My som sitt följande offer. Eftersom Apan verkar vara man och My kvinna blir Apans angrepp på My ett steg allvarligare än med Kalle. Apan förolämpar My genom att hänvisa till hennes kön och använda vulgärt ordval på raderna 12 (*nå ska e ga ti ta my i röven nå*) och 15 (*on har siekert rekti trang fitt*). My svarar inte på Apans inlägg medan Kalle angriper Apan på rad 16 och ifrågasätter den maskulinitet Apan försökt visa. På raderna 17-18 reagerar däremot Lina starkare på Apans osaklighet och ber någon av deltagarna med administrativa rättigheter att kasta ut Apan vilket också sker senare.

Exempel 19 ovan innehåller personliga förolämpningar (*domb ihöve, rekti blöj*) men också svordomar som används som intensifierare, så som *satan* på rad 6. Därtill används det ord som *fitt*, *röven* som hör till gruppen svordomar eller tabuord som har med kön, sex eller avföring att göra. I exemplet används de dock inte som intensifierande ord eller attribut utan för att hänvisa till ordets konkreta betydelse. Detta ökar för sin del irritationsnivån bland andra deltagare i chattrummet och får dem att reagera kraftigt.

Genom att jämföra exemplen 17–19 ovan kan man se att svordomar i kombination med förolämpande innehåll förekommer i chattrummet oberoende av censurprogram och moderatorer. Svordomarna används dock inte hur som helst utan det existerar en viss typ av inre reglering för vad man kan säga och hur dåligt man kan bete sig. Intensifierande och reaktiva svordomar är tillåtna även om censurprogrammet ibland ändrar skrivformen. Det tycks också vara vanligt att inte rikta förolämpningen direkt till någon utan man talar t.ex. om *dom idioter* och lämnar på det sättet på mottagarens ansvar att bli sårad eller inte. Däremot visar exempel 19 att det finns en gräns för vad som kan tolereras i chattrummet. Direkta personliga

förolämpningar med svordomar som dessutom angriper mottagarens sexualitet eller annat tabuområde är inte godkända och gemenskapen reagerar negativt på dem. Trots att diskussionen i chattrummet inte sker ansikte mot ansikte och anonyma deltagare ibland inte följer gemenskapens regler, kan man konstatera att det finns en inre reglering för hur deltagarna använder svordomar och hur grova ord man kan använda. Svordomarna förekommer ofta i konflikter eller andra aggressiva eller ansiktshotande situationer men deras förekomst är inte automatiskt ett tecken på problematiska samtalssituationer. Däremot kan det noteras att chattdeltagarna har en klar gemensam uppfattning om vad som är acceptabelt i chattrummet och var man drar gränsen för osakligt beteende.

5.9 Topikbyte

En topik är en del av ett samtal som innehållsmässigt och ibland också strukturellt kan avgränsas från resten av samtalet. Enligt Korolija (1998: 83) kan avgränsningen ske på fyra olika sätt: 1) innehållet i ett nytt yttrande skiljer sig från det föregående yttrandet, 2) nya kontextuella resurser används i samtalssituationen, 3) samtalsämnet har ebbat ut och deltagarna tar upp ett nytt ämne, eller 4) det uppstår en ny deltagarstruktur, t.ex. när en polyad splittras upp till dyader. I praktiken är gränsdragningen naturligtvis inte så här enkel eftersom samtal och interaktion alltid sker i dynamiska, föränderliga kontexter.

Svennevig (1999) däremot menar att samtalsdeltagare kan byta topik på två sätt: antingen vid s.k. *topic transition relevance places*, TTRP, eller genom *topic leap* (sv. topikhopp, Engblom 2004: 43). Om topikbyte sker vid TTRP föregås det av något slags avslutningssignal från en eller flera deltagare. De mest typiska signalerna består av korta responser som saknar progressivitet, så som repetitioner, omformuleringar och sammanfattningar. Strukturellt sett kan t.ex. pauser och långsamma turbyten signalera kommande topikbyte. Topikhopp däremot står för topikbyten där talaren övergår till ett nytt ämne utan att markera det innehållsligt eller strukturellt (Engblom

2004: 44). Goodwin & Goodwin (1990) skriver om *content shift* som enligt dem betyder att samtalsämnet ändras men samtalets innehåll ändå är koherent med det som sagts tidigare och när deltagarna är orienterade mot samtalet som en koherent helhet (1990: 97–98). I mitt material förekommer det sistnämnda ofta eftersom de samtidigt pågående dyaderna och polyaderna sällan har en tydlig gräns mellan samtalsämnena. Det är också den typens topikbyte jag kommer att presentera i detta avsnitt.

Exempel 20 nedan visar hur olika topiker vävs in i varandra i en och samma diskussion där städer, killar och festande blir en topik. Den tur som är avgörande för att topikskifte ska ske har markerats med pil (→).

(20) Topikskifte sker från veckoslutsfestande till diskussion om orternas "rangordning" i Svenskfinland på rad 6.

01	21:20:31	<Maria>	finns e igen ordentli karakar här..? ⁹⁴
02	21:20:33	<Max>	joo joo hejja sibbo
03	21:20:38	<Tim>	håller mee
04	21:20:53	<Jan>	näh, finns inga ordentliga här ine..
05	21:20:53	<Anton>	maria bero på va du ta ti ritti kara he :P ⁹⁵
06 →	21:21:10	<Maria>	mitt i finland e bäst...alltså vasa...
07	21:21:12	<Max>	va faan
08	21:21:14	<Max>	xv
09	21:21:20	<Maria>	ne, hede to ja tibax. vasa e tråkit ⁹⁶
10	21:21:25	<Tim>	mitt i finland joo =)
11	21:21:26	<Max>	datzki tiltta jusst ⁹⁷
12	21:21:41	<Maria>	vart ska man flytt om man vill ha kul då..?
13	21:21:49	<Anton>	maria hiiit :P
14	21:22:24	<Maria>	anton...vart..?
15	21:22:57	<Anton>	jeppis :P ⁹⁸
16	21:22:59	<Jan>	te rio de janeiros
17	21:23:07	<Maria>	just så...

Maria är en aktiv deltagare som bl.a. ställer frågor (raderna 1, 12, 14) och tilltalar med namn (rad 14). Tidigare i samtalet har hon introducerat nya samtalsämnen och på det sättet aktivt påverkat samtalets gång. På rad 12 i

⁹⁴ 01 *finns det inga ordentliga karlar här?*
⁹⁵ 05 *beror på vad du menar med riktig karl*
⁹⁶ 09 *nej, det där tar jag tillbaka*
⁹⁷ 11 *datorn tiltade precis*
⁹⁸ 15 *Jakobstad*

exempel 20 kombinerar hon tidigare samtalsämnen till en helhet genom att fråga *vart ska man flytt om man vill ha kul då...?* I och med detta topikbyte blir en tidigare diskussion om den bästa hemstaden relevant på nytt. Samtidigt som Maria byter ämne drar hon med sig de personer som har varit involverade i den tidigare diskussionen (Jan, Anton). Med sitt inlägg på rad 12 kombinerar Maria dessa diskussionsämnen så att de båda blir delar av ett och samma samtal. När topikbytet görs på det här sättet möjliggör det att samma deltagare kan fortsätta diskutera med varandra om en ny topik smidigt och utan att det känns som ett plötsligt hopp från en topik till en annan.

Trådarna och de olika samtalsämnena i klustret i exempel 20 ovan förenas slutligen till ett samtalsämne. Det är dock vanligt att det pågår flera samtal samtidigt och en och samma talare kan vara involverad i fler än ett samtal. Förutom olika samtalsämnen kan samtalen ha olika innehåll och stämningar. Mängden av samtidigt pågående dyader och polyader kan vara orsaken till att samtalsämnen byts utan markering. Turerna i ett chattsamtal är inte lika sammanhängande som i samtal ansikte mot ansikte, och vana chattdeltagare förväntar sig inte heller det. Deltagarna orienterar sig mot många samtalsämnen och -parter samtidigt och hoppandet mellan olika ämnen är mer regel än undantag. I ett muntligt samtal skulle likadant beteende kännas onaturligt eller oartigt. Skillnaden mellan tal och ett skriftligt medium som chatt är väsentlig på denna punkt; eftersom inläggen i ett chattsamtal har en visuell form, dvs. syns en relativt lång tid på deltagarnas datorskärmar, är det också lättare att följa diskussionens utveckling och dess sidospår. Det som i muntligt tal skulle upplevas som onaturligt, okoncentrerat och t.o.m. oartigt beteende är egentligen ett av chattandets mest centrala drag.

I detta kapitel har jag presenterat och analyserat särdrag typiska för chattsamtal. De är konventionaliserade sätt att uttrycka sig och bete sig och att använda språkliga och grafiska uttrycksmedel, så som smilisar och interpunktion. Efter att ha bekantat oss med konventionerna övergår vi till kapitel 6 och till en djupare analys av konfliktepisoderna.

6 Analys av konflikter med en treledad struktur

I avsnitt 4.1 ovan presenterade jag beståndsdelarna i en grundläggande konfliktstruktur med leden *utlösare*, *opponerande drag 1* och *opponerande drag 2*. En liknande treledad struktur används också i annan konfliktforskning (t.ex. Maynard 1985a, 1985b, 1986; Sörlin 2008). I denna studie kommer jag utöver konflikter med en treledad struktur också att studera tvåledade konfliktsekvenser som jag kallar potentiella konflikter. Skillnaden mellan den tre- och tvåledade strukturen är att den sistnämnda saknar det avgörande ledet, dvs. *opponerande drag 2*, som leder till en fullbordad konflikt (se närmare kapitel 7 nedan).

Opponerande drag 1 (OPP1) opponerar mot utlösaren medan opponerande drag 2 (OPP2) opponerar mot OPP1. Ofta kan OPP2 stödja utlösaren även om talaren inte skulle vara samma. Utlösaren är en viktig del av konfliktepisoden men den leder inte alltid till en konflikt, dvs. inlägget blir utlösare först när det följs av opponerande drag 1. Alla inlägg och samtalsämnen har potential att leda till konflikt men det är de två opponerande dragen som strukturellt och interaktionellt bygger upp en igenkännbar konfliktepisod (t.ex. Maynard 1985a. Närmare analys av samtalsämnen som kan leda till konflikt återfinns i avsnitt 8.1).

Den treledade strukturen är den vanligaste konfliktformen i mitt material med 32 belägg jämfört med 6 tvåledade konflikter som alltså inte har ett tredje led. I förhållande till hela materialets storlek (8 dygn) betyder det att det i materialet i genomsnitt förekommer 4 konflikter och 1 potentiell konflikt varje dag. I följande avsnitt analyserar jag fullbordade, treledade konflikter i materialet. I avsnitt 6.1–6.3 analyseras de tre leden i

konfliktepisoderna mer i detalj och i 6.4 analyseras treledade konflikter i förhållande till episodernas längd och deltagarantal.

6.1 Detaljanalys av konfliktkärnans tre led

Syftet i detta avsnitt är att analysera de tre led som konfliktkärnan i fullbordade konflikter består av. Avsikten är att försöka se vilka gemensamma drag olika led har samt om det finns speciella drag hos både utlösaren och de opponerande dragen 1 och 2. Alla tre led är väsentliga ur samtalsdynamisk synvinkel. Efter utlösaren och opponerande drag 1 väljer deltagarna åt vilket håll samtalet går: efter utlösaren kan man välja att opponera eller inte, och efter OPP1 kan man välja att producera OPP2 eller t.ex. ett neutraliserande inlägg (se närmare avsnitt 6.2). En analys av opponerande drag 2 visar hurdana delar det består av: vem som producerar argumentet och vems yttrande det är i linje med. På denna punkt skiljer sig min syn från t.ex. Muntigl & Turnbulls (1998: 229) som i sin analys koncentrerar sig på opponerande drag 1 och 2 (som de kallar T2 och T3).⁹⁹ I sin analys kommer de fram till att båda dragen egentligen består av liknande strukturer (*irrelevancy claims, challenges, contradictions* och *counterclaims*). Eftersom dessa är reaktioner på det som här kallas för utlösare kan de tänkas bära egenskaper av utlösaren också.

Jag har inte kategoriserat de opponerande dragen på samma sätt men kan tänka mig att en liknande fördelning kunde beskriva strukturerna i mitt material också. Jag har dock koncentrerat mig på konfliktkärnans dynamik och anser att om man vill studera hur opponerande drag 1 och 2 fungerar i en konfliktepisod kan man inte göra det utan att också analysera utgångspunkten för hela episoden, dvs. utlösaren. Av dessa skäl kan alla tre led anses ha sina speciella roller och betydelser i konfliktepisoderna.

⁹⁹ Muntigl & Turnbulls (1998: 226-227) material består av naturligt förekommande samtal mellan universitetsstuderande och diskussioner mellan familjemedlemmar.

Min analys av chattkonflikter skiljer sig p.g.a. materialets art från Muntigl & Turnbolls analys också på vissa andra punkter. Man kan t.ex. inte studera överlappningar eller pauslängd eftersom de antingen inte finns eller för att de av tekniska skäl inte har samma pragmatiska betydelse som i muntliga samtal. En annan skillnad har att göra med kommunikationsformens natur: turerna i chattsamtal är relativt korta jämfört med de samtalsexempel som Muntigl & Turnbull presenterar. Mitt antagande är att det snabba tempot i chattrummet leder till korta inlägg som strukturellt sett kan vara relativt enkla. Detta kan i vissa fall leda till att det finns mer potential för missförstånd i chattsamtal då långa förklaringar och reparationssekvenser, som i vanliga samtal står i intersubjektivitetens tjänst, oftast saknas.

För detta avsnitt har jag näranalyserat 10 konfliktsekvenser för att kunna se hur de tre leden i en konfliktkärna påverkar varandra samt om det går att hitta gemensamma drag i de olika leden. Gemensamt för t.ex. alla opponerande drag 1 är naturligtvis att de på någon nivå står i opposition till utlösaren men det är intressant att se om det finns gemensamma drag i de led som kommer före och efter OPP1. Utöver de tre konfliktleden har jag också tagit med det "fjärde ledet", dvs. den tur efter OPP2 som hör till konfliktepisoden. Detta har jag gjort för att se hur konflikten fortsätter efter de tre avgörande leden som utgör kärnan av konflikten. Exempelkonflikterna i sammanställning 6A nedan har valts för att de innehåller ett tydligt fjärde led. Jag har markerat talarna med bokstäver (A, B, C, D) för att visa vilka deltagare som producerar vilka led.

	Led 1 (Utlösare)	Led 2 (Opponerande drag 1)	Led 3 (Opponerande drag 2)	Led 4
1	A: Atta va böge coolt	B: Va fan e de för coolt me de.. sjukt e va de e	A: nej men jag tycker att de coolt	C: Va fan e fel med dig
2	A: hifk-jollan blir x	B: hifki ja jokerit ovat perseestä!!	C: tryytn he ska va HIFKI!!!	D: jokerit ruules!!
3	A: hoho här e tråååååkit	B: nee neee d bara ni som e tråkiga!	A: nåja alla talar ju så faan här, sku man ens hinna me sku d vara bra :P :P	C: jep håller med B, man ska göra d intressant så e d intressant rit fast en p*tt i pannan på er så blir de intressant eller hur A?
4	A: BMW has entered the building	B: bmw e ju så löst...	A: BMW e bäst!!	C: nåää
5	A: Nån sugen tjej som vill ikväll	B: han kan ju alltid drömma	C: no e hi alti nån som nappar på	B: Ngn desperat då
6	A: finns e nain bussi tjäng som vill chat??!!	B: tala svenska ---	A: haldd käftan din s*t*n!! Ja pratar ju svenska för fan!!	B: ännu ett tecken på fattit ordförråd
7	A: du luktar snus.. va ha du gjort??	B: SNUS???	A: jaaa	B: hu fan sku ja lukt snus??
8	A: BROOOOOOOO- OOMARV!!!!!!!!!!	B: TENALAAAAA	A: bromarv e bäst o de kan ni fast fråga mej!!!!!!	B: neeh de e int så A...
9	A: man ska inte dricka för mycket	B: nå ne/men de blir så ibland	C: man ska över huvudtaget inte supa framför datorn	D: hoho, kanske man ha vari å suupa, BICHARAF
10	A: ti yrkis hamnar alla som it komer in i gympi ha ja sitt...	B: ja sku hu lätt som helst ha sluppi in i ti gymnasie men ja ville int di!!	C: men e de int oftast så att lite "dummare" människor far ti yrkesskolor, it alla men en del	D: nu sku ja nu å ha sluppi ti gymnasie men va sattan far man nu di

Sammanställning 6A. Konfliktkärnans tre led samt det fjärde ledet.

Utifrån de tio exemplen i sammanställningen 6A ovan kan man göra följande iakttagelser om de olika leden. Hälften av de utlösande inläggen är formulerade som lite provokativa påståendemeningar (1, 2, 3, 9, 10) vilket kan tänkas leda till opponerande drag från andras sida. Detta förklarar dock inte resten av utlösarna som består av frågor (5, 6, 7), utrop (8) och en automatisk inträdessignal i chatttrummet (4). Gruppen utlösare är inte särskilt enhetlig vilket bekräftar tanken att alla inlägg har potential att väcka motargument och leda till konflikt.

Andra ledet, dvs. opponerande drag 1 (OPP1), består av inlägg som på någon nivå opponerar mot och utmanar det utlösande inlägget. Om man jämför de andra ledens språkliga struktur och ordval med utlösarna ser man att de opponerande dragen oftast har formulerats på ett kraftigare sätt: de innehåller uppgraderande skiljetecken som betonar utrop (fler än ett utropstecken på raderna 1, 4, 6, 10), potentiellt affektiva diskurspartiklar (*ju*, *no*, *då* i ex. 4, 5) och andra förstärkande drag, så som svordomar (1, 2).

Tredje ledet, opponerande drag 2 (OPP2), liknar OPP1 i att de ofta också är relativt kraftigt formulerade. Man kan dock i vissa fall notera en ökning i graden av styrka mellan OPP1 och OPP2. Som exempel kan nämnas punkt 2 i sammanställning 4B ovan där OPP1 innehåller ett påstående om att ishockeylagen HIFK och Jokerit (båda från Helsingfors) är *perseestä* (från röven). Förutom att ämnet är mycket känsloladdat för huvudstadsregionens ishockeyfans har talaren ytterligare betonat yttrandet med två utropstecken *hifki ja jokerit ovat perseestä!!*. OPP2 har också formulerats som ett påstående om det bästa laget *tryytn he ska va HIFKI!!!* men graden av yttrandets styrka har ökats med hjälp av direktivet *tryytn* (håll käften), det deontiskt modala hjälpverbet *ska*, versalerna i ordet HIFKI och tre utropstecken i slutet av inlägget.

Uppgraderingen i styrkan beror också delvis på att OPP2 ofta innehåller element som motiverar eller förklarar talarens åsikt. Exempel på detta kan ses i exempel 5 där de tre deltagarna diskuterar om talaren A kommer att lyckas med sitt letande efter sällskap *Nån sugen tjej som vill ikväll*. Talaren B tycks inte tro på A:s chanser utan kommenterar i OPP1 att *han kan ju alltid drömma*. C tycks däremot ha mera erfarenhet av hur liknande inlägg brukar hanteras i chattrummet och hon producerar OPP2 med kommentaren *no e hi alti nån som nappar på*. Med detta inlägg visar hon att hon har tidigare kunskap om saken, dvs. genom att använda diskurspartikeln *no* (nog) som speciellt i satsinitial position och särskilt i finlandssvenskan hänvisar till säkerhet (Saari 1995) tillsammans med det definitiva tidsadverbet *alti*

(alltid). På detta sätt argumenterar hon mot B:s tidigare inlägg. Även om B:s inlägg också innehåller adverbet *alltid* tycks det ha en annan roll i hennes inlägg än i Cs tur. Här är *alltid* generaliserande och tycks innehållsmässigt motsvara frasen *i vilket fall som helst*. Det visar att talaren inte använder ordet i dess temporala betydelse. *Alltid* har en dubbelroll. Som temporalt adverb uttrycker det att någonting pågår hela tiden eller att det upprepas. Som partikel har det modala egenskaper och uttrycker att någonting är möjligt.¹⁰⁰ Det liknar användningen av t.ex. *nu* som också används som diskurspartikel vid sidan av att vara temporalt adverb (se t.ex. Hakulinen & Saari 1995) eller sverigesvenskans *nog*.

Det fjärde ledet som teoretiskt sett inte hör till konfliktens tre huvudled visar sig dock vara interaktionellt intressant. Det är motargument till OPP2 och borde således vara i linje med OPP1. Det som exempelsammanställningen ovan visar är att konflikten kan fortsätta till en fjärde tur, och oftast ännu vidare (jfr Bousfield 2007: 2195). Det tycks vara så att när man en gång har inlett en konflikt kan man inte backa förrän den problematiska situationen har fått en lösning. Det finns inga exempel på förmildrande element i turerna i fjärde led utan de opponerar OPP2 i alla tio fall. I samband med detta kan man notera att fjärde ledet kan likna OPP1, dvs. det led som fjärde ledet är i linje med. Bland de tio exemplen finns följande fyra exempel på fenomenet:

	OPP1	FJÄRDE LED
1	B: Va fan e de för coolt me de.. sjukt e va de e	C: Va fan e fel med dig
2	B: hifki ja jokerit ovat perseestä!!	D: jokerit ruules!!
7	B: SNUS???	B: hu fan sku ja lukt snus??
10	B: ja sku hu lätt som helst ha sluppi in i ti gymnasie men ja ville int di!!	D: nu sku ja nu å ha sluppi ti gymnasie men va sattan far man nu di

Sammanställning 6B. Jämförelse av konfliktepisodens andra och fjärde led.

¹⁰⁰ *Aina* (sv. *alltid*) i Iso suomen kielioppi §826 (Hakulinen et al. 2004) och *alltid* i Svenska Akademiens Grammatik 2, adverb §35 (Teleman et al. 1999).

I leden i exempel 1 har deltagarna B och C börjat sina turer med en liknande struktur *va fan (va fan e de för coolt me de.. sjukt e va de e och va fan e fel med dig)*. I exempel 2 ser man en konflikt där parterna framför sina åsikter om ett ämne där en vettig lösning egentligen inte kan finnas. Det enda man kan egentligen bli eniga om är att de är oeniga eller att konflikten ska avslutas. I detta fall är det fråga om två ishockeylag och det sätt som deltagarna använder för att uttrycka sin åsikt kan ses i flera liknande sekvenser i materialet där t.ex. ishockeylag, bilar eller musikstilar diskuteras. Båda inläggen består av enkelt formulerade påståendemeningar som egentligen bara består av subjekt och predikat (även om de inte är på svenska): *hifki ja jokerit ovat perseestä* (hifk och jokerit är från röven) och *jokerit ruules* (jokerit äger).

Ledet i exempel 7 utgör en annan typ av helhet, där ett element i föregående tur upprepas senare. Konstruktionen liknar annaninitierade reparationssekvenser *SNUS??? / hu fan sku ja lukt snus??* (jfr. Schegloff et al. 1977: 365). Den är indelad i två inlägg som inte följer direkt efter varandra. Det kommer en bekräftande respons *jaaa* mellan dem som i konfliktsekvensen fungerar som OPP2 och som andra led i ett fråga-svar-yttrandepar.

Det fjärde exemplet 10 består av två ovanligt långa argument av deltagarna B och D. De är strukturerade på liknande sätt med två huvudpoänger: 1) att man skulle ha kommit in i gymnasiet men 2) att man inte ville göra det. Talarna betonar sina åsikter genom att använda jag-form men också med hjälp av formuleringar som hänvisar till att de hade alla möjligheter att välja gymnasiet: *ja sku hu lätt som helst ha sluppi* och *nu sku ja nu å ha sluppi*¹⁰¹.

I det senare fallet använder talaren två gånger partikeln *nu* vars placering i början av meningen är typisk för talad svenska i Finland. Det är en variant av partikeln *nog* som hänvisar till säkerhet, i detta fall säkerhet och kännedom om att talaren skulle ha kommit in i gymnasiet om hen så hade önskat (för

¹⁰¹ slippa (in)=komma in; finlandssv.

variationen *nu/nog* se Saari 1995). Slutet av båda turerna är kraftigt formulerade för att betona talarnas medvetenhet om sitt val: *men ja ville int di!!* och *men va sattan far man nu di*. I första frasen använder talaren verbformen *ville* för att betona sitt val och lägger till flera utropstecken för att få styrka i sitt inlägg. I den andra frasen formulerar talaren innehållet så att hen samtidigt motiverar sitt eget val och ifrågasätter gymnasisters val. Hen använder svordomar (*va sattan*) och talar om sig själv först i jag-form men sedan på en allmän nivå (*man*).

Exemplen i sammanställningarna 6A och 6B ovan visar tydligt att det ofta är fråga om polyadiska sekvenser där alla led kan vara producerade av olika talare (t.ex. sammanställning 6B, exempel 2, 9, 10). Detta tyder på att polyader upplevs som en naturlig kommunikationsform också i problematiska situationer. Det är förväntat att deltagarna engagerar sig och väljer sida. Exemplet visar att det t.o.m. sker relativt snabbt, dvs. under de första inläggen i en konflikt.

6.2 Neutraliserande inlägg i konflikter med en treledad struktur

Neutraliserande inlägg är inlägg som syftar på att avsluta konflikten. De har en viktig roll i chattsamtal och deras betydelse kommer fram speciellt väl i s.k. tvåledade konflikter som alltid löses med neutraliserande inlägg innan de hinner utvecklas till fullt genomförda konflikter (om tvåledade konflikter se kapitel 7 nedan). Neutraliserande inlägg förekommer dock också i treledade konflikter där de har en lite annorlunda roll. Av 32 konflikter med tre led innehåller 13 stycken neutraliserande inlägg medan 19 konflikter inte innehåller några neutraliserande inlägg. Sammanställning 6C nedan visar förhållandet mellan deltagarantalet, episodens längd och förekomsten av neutraliserande inlägg.

Som sammanställningen visar tycks förekomsten av neutraliserande inlägg inte ha samband med deltagarantalet eller episodens längd. Oberoende av

om det är två eller tjugo deltagare involverade i en konflikt kan det hända att ingen producerar neutraliserande inlägg eller att det förekommer flera. De flesta samtal där neutraliserande inlägg förekommer är samtal mellan högst tio personer. Det finns dock lika många samtal med under tio deltagare där neutraliserande inlägg inte förekommer. Orsaken till att samtalet upplevs som hotande av deltagarna måste således finnas på annat håll än i sekvensernas längd eller i deltagarantalet.

Sammanställning 6C nedan presenterar alla konfliktepisoder med tre led som har studerats i denna studie, sammanlagt 31 stycken. De har numrerats i den ordning de förekommer i forskningsmaterialet. Jag har räknat antalet deltagare i konfliktepisoden eftersom det ofta är fråga om polyadiska diskussioner. Jag har också räknat episodens längd i minuter samt antalet inlägg. Till slut har jag markerat om episoden innehåller neutraliserande inlägg.

Episodnummer	Deltagarantal	Episodens längd i minuter	Episodens längd i antalet inlägg	Innehåller neutraliserande inlägg (NEUT)
1	3	4	26	NEUT
2	2	23	36	-
3	8	3	17	NEUT
4	2	3	12	-
5	10	3	15	-
6	4	6	7	-
7	3	5	10	-
8	8	10	35	NEUT
9	3	5	11	-
10	10	10	63	NEUT
11	4	10	34	-
12	9	51	288	NEUT
13	9	5	32	NEUT
14	14	27	87	-
15	4	6	15	-
16	3	2	8	-

17	3	5	27	NEUT
18	3	5	17	NEUT
19	3	5	21	-
20	8	9	38	NEUT
21	4	3	12	NEUT
22	3	3	11	NEUT
23	3	8	18	-
24	7	8	59	-
25	3	5	13	-
26	4	5	20	-
27	7	13	53	-
28	5	2	12	NEUT
29	7	10	69	-
30	9	10	63	-
31	3	8	49	NEUT
32	24	185	47	-
I medeltal	6	10	43	Sammanlagt 13

Sammanställning 6C. Förhållandet mellan deltagarantalet, episodens längd och förekomsten av neutraliserande inlägg.

En analys av de 13 episoderna där ett neutraliserande inlägg förekommer visar att de flesta (9 st.) är skapade av sådana deltagare i chattrummet som har varit involverade i konfliktsekvensen. Bara fyra av de neutraliserande inläggen har skapats av utomstående deltagare, dvs. personer som inte aktivt har deltagit i konflikten. De nio deltagarproducerade neutraliserande inläggen är oftast s.k. sammanfattande drag, vilket innebär att inlägget har formulerats så att det tar hänsyn till den andra partens synvinkel (se exempel 21 nedan). Talarna drar en slutsats eller uttrycker en sammanfattning av situationen som syftar till att tillfredsställa alla parter behov. Exempel på några neutraliserande inlägg finns nedan. Också ett par tidigare inlägg har tagits med för att ge lite kontext till neutraliseringssituationen. Det neutraliserande inlägget har markerats med pil (→)

(21) Deltagarna talar om homosexualitet. Sekvensen kan ses i sin helhet i exempel (24) nedan.

UTL	01	16:42:25	<Ben>	v***u din pappa är helt bö
	02			(micke)
OPP1	03	16:42:36	<Micke>	å va vet du om saken ben!!???
OPP2	04	16:42:44	<Ben>	du är också
	05	16:42:54	<Micke>	jååå..
	06	16:42:56	<Ben>	vet bara
	07 →	16:43:03	<Micke>	ok..int kan alla vara normala..

(22) Exemplet handlar om finländska ishockeylag och vilket som är bäst, HIFK eller Jokerit. Episoden kan ses i sin helhet i exempel 15 ovan och den behandlas också i exempel 30 nedan.

UTL	01	18:43:22	<Mia>	hifk e bäst
OPP1	02	18:43:38	<Peter>	jokerit ruules!!
OPP2	03	18:44:08	<Ville>	hifki e no bäter än jokerit iaf!!
	04 →	18:45:16	<Peter>	mia.. nå om man gillar jokerit så
	05			kan in ender på he.. fö me je jokerit best.. hu
	06			beter na ader än je.. *idioter!!!* ¹⁰²

(23) Samtalet har handlat om en viss yrkesskola vilket har lett till en mer allmän argumentation både för och emot yrkesutbildning.

UTL	01	15:59:30	<Lisa>	dom som går i gymnasie kan gå i
	02			universitet efter o få ett bra betalt yrke..
	03	15:59:44	<Tina>	precis lisa
	04	15:59:58	<Axel>	medan dom som går i yrkeskolor
05				blir arbetslösa..
OPP1	06	16:00:44	<Nina>	nånej man borde no få lätt jobb
	07			efter yrkesskol o efter yrkesskolan
	08			kan man no studera vidare på de linjen!!
OPP2	09	16:00:46	<Tina>	kanske d men vem vill sitta
	10			framför en maskin 8 timmar i dygne
	11 →	16:01:27	<Mia>	nu kan man ju respektera lika
	12			bra att folk far ti gymnaiset men ja sku int ha 13
				kestä ¹⁰³

De markerade inläggen i exemplen 21–23 fungerar som neutraliserare som lyfter diskussionen från en personlig till en mer allmän nivå och således lugnar situationen. Som språkliga medel använder talarna generiska

¹⁰² 04-06 Mia.. nå om man gillar jokerit så kan ni inte ändra på det.. för mig är jokerit bäst.. hur mycket bättre nån annan än är.. *idioter!!!*

¹⁰³ 12-13 ja skulle inte ha stått ut med det

referensformer som *alla*, *man* och *folk*: *alla kan int vara normala, om man gillar jokerit och nu kan man ju respektaera lika bra att folk far ti gymnaset* (se generalisering som argumentationsteknik i Wirdenäs 2002: 141). Samtidigt som dessa inlägg fungerar som lugnande innehåller de också värderingar, så som *nu kan man ju respektaera lika bra att folk far ti gymnaset men ja sku int ha kestä*. Ytligt sett verkar deltagarna söka samförstånd men samtidigt håller de fast vid sina egna åsikter och värderingar. Detta leder till att konflikten kan ta slut men eftersom riktig enighet inte har nåtts kan konflikten blossa upp på nytt senare.

6.3 Konfliktkluster

Ibland kan samtal i chattrummet bestå av inlägg som leder till dålig eller aggressiv stämning. Då är det mer sannolikt att en konflikt uppstår än om stämningen är positiv. Om det pågår flera samtal samtidigt som konfliktsekvensen är det vanligt att också de andra samtalen får en mer destruktiv stämning och blir till konflikter, dvs. en konflikt avlöser en annan. Då kan man tala om *konfliktkluster*.

Följande exempel visar hur en aggressiv och negativ stämning i chattrummet först leder till tävlingsliknande argumentation, sedan till topikskifte som följs av en annan konflikt. Sekvensen är relativt lång så jag har valt ut bara de inlägg som är mest relevanta i sammanhanget. De tre leden i konfliktsekvensen har markerats med förkortningarna UTL, OPP1 och OPP2.

(24) Diskussionen börjar med skämtande om vem som är bäst i chattrummet men glider så småningom mot ett allvarigare ämne, dvs. vad deltagarna tycker om homosexuella.

UTL	01	16:39:31	<Anton>	NO ONE BETTER THAN ME!!
OPP1	02	16:39:43	<Micke>	I am better!!!
	03	16:39:44	<Ben>	SNUTEN you
OPP2	04	16:40:00	<Anton>	NEVAH!!
	05	16:40:06	<Ben>	SNUTEN you
	06	16:40:08	<Micke>	jeeep...så e de!!!
	07	16:40:16	<Micke>	JA e bäst!!!
	08	16:40:21	<Ben>	bitch
	09	16:40:39	<Anton>	tsss gå och stopp en påsa över huvu och ställ di i en garderob!!
	11	16:41:05	<Micke>	nå näää!!!vafö sku ja göra de då???
	13	16:41:21	<Anton>	BECAUSE IM YOUR MASTER!!
	14	16:41:40	<Micke>	jååå jååå!!!de e du int de!!!
	15			de e ja som e BÄÄÄST!!!!
	16	16:42:12	<Anton>	ouuu jeeeee!?!?!?!
	17			WANNA BET??
	18	16:42:22	<Micke>	jooooo!!!!
	19	16:42:25	<Ben>	v***u din pappa är hellt bög (micke)
	21	16:42:36	<Micke>	å va vet du om saken ben!!???
	22	16:42:44	<Ben>	du är också
	23	16:42:54	<Micke>	jååå..
	24	16:42:56	<Ben>	vet bara
	25	16:43:03	<Micke>	ok..int kan alla vara normala..
UTL	26	16:43:25	<Jah>	atta va bög e coolt
	27	16:43:35	<Ben>	Är du en flicka eller pojke
	28	16:43:39	<Jah>	o våga ännu erkänna
	29	16:43:58	<Ben>	jah är du bög
OPP1	30	16:44:11	<Daniel>	va fan e de för coolt me de..
	31			sjukt e va de e
OPP2	32	16:44:14	<Jah>	Nej men jag tycker att de coolt
	33	16:44:31	<Ben>	va fan är fel med dig
	34	16:44:39	<Jah>	Va e de fö skillnad ingen jkan va likadan som dom andra
	36	16:45:00	<Daniel>	nämen att va bög e sjukt punkt
	37	16:45:14	<Daniel>	skapelsens missfoster e va dom e

Exempel 24 börjar med en tävlingsliknande debatt mellan Anton och Micke om vem som är bäst. Deltagaren Ben (raderna 3, 5 och 8) använder också förolämpningar men det är svårt att säga vem han riktar dem till. Även om början av sekvensen följer den treledade konfliktstrukturen är det svårt att säga om sekvensen faktiskt är en konflikt ur Antons och Mickes synvinkel,

dvs. om deltagarna har en negativ inställning till varandra eller om den är en samkonstruerad samtalsaktivitet som liknar ett gemensamt skämt. Den fyller dock kriterierna för en konflikt och därför har jag kategoriserat den som sådan.

Den första konfliktepisoden i exempel 24 innehåller många drag som kan anses vara typiska för olika konfliktsituationer i chattrummet. Det första draget är det typiska sättet att använda stora bokstäver och skiljetecken för att ange röststyrka och ton (se avsnitt 2.2 för en närmare beskrivning av fenomenet). Det andra draget är användning av utmanande imperativuttryck, så som *gå och stopp en påsa över huvu och ställ di i en garderob!!*. Ett liknande uttryck fanns i exempel 8 ovan: *sätt dig i en buske och gnaga på en morot, kaninf*n*. Sådana uttryck liknar funktionellt dem som Labov (1972) kallar för rituella förolämpningar¹⁰⁴ (eng. *ritual insults*, se närmare avsnitt 8.1.1).

I exempel 24 fortsätter den första konfliktsekvensen ända till rad 19 där en utomstående deltagare Ben kommer in med en förolämpande evaluering av Mickes pappa (*v***u din pappa är hellt bög*). Detta inlägg avbryter Mickes och Antons tävlingsartade sekvens och fungerar samtidigt som initiativ till ett topikbyte som äger rum från rad 19 framåt. På rad 26 kommer Jah med en evaluering som dock inte har någonting att göra med Mickes och Antons tidigare konflikt utan den kommenterar Bens tur om Mickes pappa på raderna 19–20. Man kan tolka Jahs kommentar inte bara som en allmän åsikt om homosexuella utan också som en kommentar till hur ordet *bög* används i negativ bemärkelse i situationer där människors sexuella orientering inte behandlas (se avsnitt 5.8 om svordomar ovan). Bland chattrummets dåvarande deltagare tycks Jahs inlägg dock vara för starkt eftersom det leder till flera oppositionella kommentarer, varav Daniels inlägg på raderna 30–31 är det första tydliga motargumentet. Daniel försöker också avsluta sekvensen med två inlägg (raderna 36–37). Han använder ord som är

¹⁰⁴ Rituella förolämpningar (Labov 1972) kan beskrivas som verbala dueller som kan innehålla förolämpande element. Rituella förolämpningar är inte alltid förolämpande utan kan innehålla humoristiska element.

starkt värderande (*sjukt, skapelsens missfoster*) och betonar styrkan av sin åsikt genom att lägga till ordet *punkt* i slutet av rad 36 för att markera att ämnet är slutbehandlat och att det inte finns plats för flera opponerande drag.

Det som är markant för ett konfliktkluster kan också ses i exemplet ovan: i och med topikbyte byts också delvis talarna. Anton och Micke som är huvuddeltagare i den första sekvensen deltar inte i den andra sekvensen på något sätt utan lämnar golvet för nya deltagare. Mickes inlägg på rad 25 är hans sista i hela klustret och det är uppbyggt som en sammanfattande eller neutraliserande kommentar till den föregående episoden.

Efter dessa två konfliktepisoder som tillsammans formar ett konfliktkluster sker det ännu ett topikbyte där diskussionen om bögar går över till ett nytt tema om varifrån deltagarna kommer. Också då fortsätter diskussionen i samma ovänliga anda och den konfliktfyllda stämningen tar slut först 10 minuter efter den första sekvensen när Ben blir utsparkad ur chattrummet.

6.4 Konflikternas längd och deltagarantal

I detta avsnitt jämför jag deltagarantalet i konfliktepisoderna med episodens längd för att se om deltagarantalet påverkar konfliktlängden. Episoden börjar genom att någon producerar en utlösare och tar slut när det sker ett tydligt topikbyte eller när någon av de mest centrala deltagarna lämnar chattrummet eller blir utsparkad av någon av moderatorerna i chattrummet. Deltagarnas inlägg kommer in på kanalen när systemet möjliggör det. Oftast dröjer det bara högst några sekunder efter att talaren har tryckt *enter* på sin dator och skickat iväg sitt inlägg. Tekniken kan dock orsaka problem t.ex. med skrivefunktionen, vilket kommer fram i några diskussioner i chattrummet. Andra samtidigt pågående diskussioner i chattrummet påverkar också situationen eftersom pausen mellan inläggen i ett samtal blir större i och med att det finns mer trafik i chattrummet. I min analys har jag inte tagit hänsyn till sådana tekniska faktorer eftersom de inte ligger i fokus

för min analys utan jag baserar min analys på den kunskap som är tillgänglig om episoderna. Samma problem kan påverka antalet inlägg men där gäller samma sak som med analysen av tidsanvändningen: jag använder den information jag har.

Sammanställning 6D nedan presenterar konflikternas längd och antalet inlägg i sekvensen i förhållande till deltagarantalet. Sammanställningen har delats in i fyra kolumner. I den första kolumnen finns episodens nummer som används för att kunna identifiera konfliktepisoden. I den andra kolumnen finns deltagarantalet i episoden, i den tredje kolumnen episodens längd i hela minuter och i den fjärde kolumnen anges antalet inlägg, dvs. hur många inlägg det produceras i episoden som direkt anknyter till konflikten i fråga. I slutet av sammanställningen har jag räknat medeltalet av de nämnda fyra grupperna.

Episodnummer	Deltagarantal	Episodens längd i minuter	Antalet inlägg
1	3	4	26
2	2	23	36
3	8	3	17
4	2	3	12
5	10	3	15
6	4	6	7
7	3	5	10
8	8	10	35
9	3	5	11
10	10	10	63
11	4	10	34
12	9	51	288
13	9	5	32
14	14	27	87
15	4	6	15
16	3	2	8
17	3	5	27
18	3	5	17
19	3	5	21
20	8	9	38

21	4	3	12
22	3	3	11
23	3	8	18
24	7	8	59
25	3	5	13
26	4	5	20
27	7	13	53
28	5	2	12
29	7	10	69
30	9	10	63
31	3	8	49
32	24	47	185
I medel- tal	6	10	43

Sammanställning 6D. Konflikternas längd och antalet inlägg i episoden i förhållande till deltagarantalet.

Sammanställningen visar att dyadiska konflikter, dvs. konflikter med bara två deltagare, är sällsynta i materialet: det finns bara två exempel där konflikten äger rum mellan två deltagare (2, 4). Det mest allmänna deltagarantalet är tre vilket är läget i 11 konflikter. I medeltal deltar det sex personer i konflikterna men andelen ökas av några ovanligt långa episoder, så som 14 och 32. Sammanställningen visar också att det kan finnas stora skillnader mellan konflikter även om deltagarantalet var detsamma. Som exempel kan nämnas episoderna 12 och 13 som båda har 9 deltagare. Episod 12 varar i 51 minuter under vilken tid det skickas in 288 inlägg som är kopplade till konfliktsekvensen (ca 32 inlägg/person). Sekvens 13 däremot varar i bara 5 minuter men under den tiden hinner 9 personer delta i diskussionen och skriva sammanlagt 32 inlägg (ca 4 inlägg/person).

Om man ordnar konflikterna enligt deltagarantalet och sedan tittar på medeltalet av längden i både minuter och antalet inlägg ser fördelningen ut på följande sätt:

Deltagarantal	Antalet episoder	Längd i minuter, medeltal	Längd enligt antalet inlägg, medeltal
2	2	13	24
3	11	5	19
4	5	6	18
5	1	2	12
6	0	0	0
7	3	10	60
8	3	7	30
9	3	22	128
10	2	7	39
11–20	1	27	87
21–30	1	47	185
Mer än 30	0	0	0

Sammanställning 6E. Medeltalet av episodens längd i minuter och antalet inlägg.

Man kan se att de flesta konflikterna har 3–4 deltagare och att grupper över 10 personer är sällsynta: det finns bara 2 episoder som har över 10 deltagare. Sammanställningen visar också att konfliktepisodernas längd och antalet turer tycks öka i förhållande till deltagarantalet. Man kan inte se någon tydlig ökning men konflikterna i grupper med minst 6 deltagare visar sig vara längre än mindre gruppers konflikter och det produceras också flera inlägg i större grupper. Dessa två fenomen är naturligtvis kopplade till varandra: i en längre konfliktepisod ryms det flera inlägg. Det är dock intressant att stora grupper blir så engagerade i konflikter, dvs. att t.o.m. 24 deltagare (episod 32) aktivt kan delta i en konflikt och producera inlägg utan att helheten bryter samman p.g.a. det stora deltagarantalet. Episoderna visar dock att deltagarna i stora grupper stöder eller opponerar mot varandras åsikter och på det sättet håller de samtalet i gång och fokuserat. Häftiga konflikter lockar in flera deltagare som antingen väljer sida som konfliktmedlemmar eller försöker neutralisera situationen.

Sammanfattningsvis har jag i kapitel 6 presenterat och analyserat konflikter med en treledad struktur. De tre leden utgör konfliktkärnan i en konfliktepisod som börjar när utlösaren produceras och oftast tar slut när samtalsämnet byts (närmare i kapitel 9 nedan). Utöver den treledade strukturen presenterar jag en tvåledad struktur i följande kapitel 7.

7 Analys av konflikter med en tvåledad struktur

I kapitel 6 ovan presenterade jag den vanligare konflikttypen, dvs. den med den tredelade konfliktstrukturen som består av utlösaren (UTL), opponerande drag 1 (OPP1) och opponerande drag 2 (OPP2). Jag konstaterade också att konflikter ska bestå av dessa tre led för att de ska kunna definieras som fullbordade konflikter. I detta kapitel tar jag upp en annan grupp av konflikter som jag kallar *tvåledade konflikter*. De skiljer sig från treledade konflikter genom att de innehåller de två första leden, dvs. en utlösare och ett opponerande drag 1. Det tredje konfliktledet (opponerande drag 2) saknas dock och det ersätts av ett neutraliserande inlägg som avslutar den potentiellt framväxande konflikten. Följande exempel visar den interaktionella strukturen hos en tvåledad konflikt. Leden har markerats med samma förkortningar som tidigare, dvs. UTL, OPP1 och NEUT.

(25) Maria och Lasse hamnar nästan i konflikt missförstås efter att Maria sjungit låten *Shut up* på rad 01 vilket missförstås av Lasse. Utdraget har behandlats tidigare i exempel 16 ovan.

UTL	01	20:50:33	<Maria>	shut up just shut up shut up
OPP1	02	20:51:10	<Lasse>	me?
OPP1	03	20:52:16	<Lasse>	Maria>>mena du att ja sku hålla käft??
NEUT	04	20:52:47	<Sammy>	lasse.. hon sjunger ju black eyed peas –
	05			shut up
	06	20:52:49	<Maria>	lasse:ja sjöng u know: black eyed
	07			peace....
	08	20:53:04	<Maria>	*peas
	09	20:53:05	<Lasse>	jaaaa jaaa...okke!!!!!!
	10	20:53:24	<Lasse>	:)

På rad 1 producerar Maria sitt konfliktutlösande inlägg *shut up just shut up shut up*. Det är fråga om de första verserna i en hiphoplåt kallad *Shut up* av bandet Black Eyed Peas. Låten var en stor hit 2003 då materialet samlades

in. Den spelades mycket i radion och det är få ungdomsradiolyssnare som kan ha undgått att höra den då. Marias inlägg är inte hotande eller förolämpande i sig men det uppfattas tydligen fel av Lasse, kanske för att Maria och Lasse precis innan pratat med varandra och nu kommer Marias inlägg oväntat, dvs. det hänger inte ihop med deras tidigare diskussion. Marias inlägg fungerar som utlösare på två sätt: för det första utlöser det en potentiell konfliktsituation i och med att Lasse uppfattar inlägget som stötande och för det andra utlöser det ett språkval i Lasses inlägg, dvs. han övergår till engelska (*me?*). Lasses första inlägg är formulerat som en fråga men eftersom han inte får något svar på frågan formulerar han sig på nytt med direkt tilltal *Maria>> mena du att ja sku hålla käft??*. Den här gången använder han svenska och lägger till två frågetecken för att tydligt visa att han är förvånad över Marias inlägg. Med vardera strategin visar Lasse att han väntar på ett svar från Maria; han lämnar således över turen till Maria och ställer henne till svars för det han tolkat som ansiktshotande beteende.

Efter Lasses inlägg kommer det ett neutraliserande inlägg av en tredje deltagare på raderna 4–5 där Sammy förklarar för Lasse att Maria ”sjöng” en låt, *Lasse...hon sjunger ju black eyed peas -shut up*. På rad 6 förklarar Maria själv samma sak som Sammy. Sammys och Marias inlägg syns i chattrummet nästan samtidigt vilket tyder på att de båda har reagerat på Lasses inlägg snabbt och vill korrigera missförståndet och undvika konflikt. Sammy och Lasse använder också båda uttryck som *ju* och *u know* (you know) som hänvisar till delad förståelse om något som borde vara bekant för alla (Ajmer 1977). På raderna 8–9 visar Lasse med inläggets positiva innehåll och en smilis att han accepterar förklaringen och att allt är ok mellan Maria och honom.

En av orsakerna till mitt intresse för tvåledade konflikter är att materialet innehåller sekvenser där jag kan identifiera konfliktartade egenskaper men som inte strukturellt sett uppfyller kriterierna för regelrätta konflikter som just definieras av tre vidareutvecklande konfliktled. Därför blev det intressant att se vilka egenskaper som får både deltagarna i chattrummet och forskaren att reagera på situationen som något potentiellt problematiskt. I följande avsnitt analyserar jag sex icke-fullbordade konflikter för att demonstrera att det finns en gemensam nämnare som förklarar deltagarnas vilja att avsluta konflikter. Samtidigt blir det aktuellt att fråga vilken roll de tre leden har i den fullbordade konfliktstrukturen: är alla tre delar lika viktiga eller är det möjligt att de två första har en speciell betydelse i helheten?

I exempel 26 nedan ses två neutraliserande inlägg efter det första opponerande draget.

(26) Diskussionen har handlat om religion och människors kristna tro. Tina kommer med starkt religiöst färgade kommentarer medan andra deltagare tycks ha svårt att acceptera hennes åsikter.

UTL	01	22:08:26	<Tina>	alla har vi vänt ryggen åt gud, alla har vi
	02			syndat och missat målet som är att bli till Guds
	03			avbild och bli Jesu medarvinge och ärva hela
	04			universum, men Jesus dog på korset för våra
	05			synder så att om vi tror på honom så ska vi
	06			kunna få andligt liv och för
OPP1	07	22:09:08	<Flickan>	VOJ s*t*nANAMMA HALD NO
	08			KÄFTAN ME HEDI GDU JUTTUN..=(GGR
NEUT	09	22:09:23	<Sam>	hehe, lugn flickan ;)
NEUT	10	22:09:34	<Kalle>	jaa lugna ner dig

Exempel 26 skiljer sig innehållsmässigt från de flesta diskussionerna i chattrummet i och med att ämnet är religion vilket inte är något allmänt samtalsämne bland deltagarna. Före samtalssekvensen ovan har deltagarna pratat om politik och religion men stämningen har varit lugn och Tina har inte kommit med starka religiösa ställningstaganden tidigare i diskussionen.

Plötsligt producerar hon ett långt inlägg som liknar en predikan (raderna 1–6) vilket leder till Flickans starka opposition på raderna 7–8. Flickan använder stora bokstäver genom hela inlägget och betonar sin syn med hjälp av uttrycket s*t*nANAMMA (satan anamma). Hon lägger till en ledsen smilis och en morrande ljudimitation GGR (dock utan markering med asterisker).

Tinas inlägg kan anses avvika från chattrummetts andra inlägg men detsamma kan sägas om Flickans inlägg på raderna 7–8. Det är sällan någon reagerar lika starkt på någon annans åsikter och i detta fall sker förändringen i samtalsläget relativt plötsligt. Detta kan förklara uppkomsten av de neutraliserande inläggen på raderna 9 och 10 med vilka både Sam och Kalle ber Flickan att lugna ner sig. Sams inlägg på rad 9 är den första neutraliseraren medan Kalle formulerar sitt inlägg på rad 10 så att det hänvisar till Sams uppmaning och understöder den (*jaa lugna ner dig*).

Följande sammanställning presenterar de tre olika delarna, dvs. utlösaren, opponerande drag 1 och det neutraliserande inlägget, i de sex exempel på den tvåledade konfliktstrukturen som behandlas i denna studie.

	UTLÖSARE	OPP. DRAG 1	NEUT. INLÄGG
1	A: Shut up just shut up shut up	B: me? / mena du att ja sku hålla käft??	C: Lasse.. hon sjunger ju black eyed peas – shut up
2	A: alla har vi vänt ryggen åt gud, alla har vi syndat och missat målet som är att bli till Guds avbild och bli Jesu medarvinge och ärva hela universum, men Jesus dog på korset för våra synder så att om vi tror på honom så ska vi kunna få andligt liv och för	B: VOJ s*t*nANAMMA HALD NO KÄFTAN ME HEDI GDU JUTTUN..=(GGR	C: hehe, lugn flickan ;)
3	A: jep.. sa ju man har US keyboard	B: int kan man nu koma ihåg allt!!!	A: :-P
4	A: B>De ska vara mera invecklat...när ska du dit o arbeta??	B: A, int ska ja dajju!!!! / vfttu att mänsko e korkade!	A: Nu vet ja de / Nu vet ja att du int ska men de e kiva o fortsätta på andras kusetus
5	A: fan va ja e elak..jag chata me en kille på en finsk chat, och så vart han helt trevlig. Och så sa vi att vi sku gå ut imån..men sen när ja fick se han på bild så ...hmm, förändrades det..hee. jag e plötsligt alldeles förkyld för att göra någe alls imån..	B: A--> är utsidan viktigast för dej??	A: nej, utsidan är inte viktigast men hela bilden ändrades när man såg han..
6	A: svenska/eller isländska / hja tror dom e från island	B: man hör NOG skillna på svenska å isländska hördu!!?	A: hehe...men de låter som nån slags blandning...som skånska =)

Sammanställning 7A. De två första leden i den tvåledade konfliktstrukturen samt det neutraliserande inlägget.

Sammanställning 7A visar att i två fall är det samma person som producerar både utlösaren och det neutraliserande inlägget (3-6). I två fall är det en tredje deltagare som ingriper i situationen. Neutraliserande inlägg behandlas

närmare nedan i avsnitt 7.1 men först tar jag upp gruppen opponerande första drag i tvåledade konflikter.

OPP1 kan beskrivas som en vattendelare i en konfliktsekvens: antingen leder det till en konflikt genom att motparten producerar opponerande drag 2 (se kapitel 4) eller någon producerar ett neutraliserande inlägg som avslutar den potentiella konflikten. Tystnad nämns som ytterligare en respons i oenighetssituationer bl.a. av Pomerantz (1984: 91, *silence as agreement/disagreement*) och Culpeper et al. (2003: 1563, *do not respond*). Ett sådant svarsalternativ existerar dock inte i polyadiska chattsamtal där det är vanligt att inlägg blir obesvarade. Däremot kunde det förekomma i dyadiska chattsamtal där samtalen är mer strukturerade och deltagarrollerna tydligare. Tystnad kan alltså ha en roll också i samtal som inte förs muntligt (jfr också obesvarade e-postmeddelanden och sms) men i denna studie har icke-svar inte betraktats som ett alternativt handlingsätt i konfliktssituationer.

Sammanställning 7A ovan visar att de opponerande dragen i dessa tvåledade konflikter har gemensamma drag som kan leda till att deltagarna upplever att situationen måste normaliseras. Fem drag innehåller flera fråge- eller utropstecken vilka ökar känslan av intensitet i yttrandet. Det enda opponerande draget som inte innehåller dessa tecken finns i exempel 2 men där har intensiteten förts fram med versaler och förolämpande ordval vilket inte förekommer i samma utsträckning i andra episoder. Inläggen har också formulerats som direkta frågor eller utmanande påståendemeningar, så som *mena du att ja sku hålla käft??* (1) och *man hör NOG skillna på svenska å isländska hördu!/?* (6). De innehåller inga förmildrande element utan snarare tvärtom: inläggen är formulerade med hjälp av vissa konstruktioner typiska för liknande situationer. Som exempel kan nämnas inläggen i sekvenserna 1 och 6 ovan där det första börjar med konstruktionen *mena du* som också förekommer i reparationssekvenser. Samtidigt är det en formulering som i vissa kontexter, så som här, kan användas för att indirekt beskylla mottagaren för något. Mottagaren blir ansvarig att ge ett svar men

ett icke-önskat innehåll kan leda till konflikt, men om det besvaras positivt (neutraliserande inlägg) kan den potentiella konflikten avslutas, så som i sammanställning 7A ovan, punkt 1. I den andra exempelmeningen (punkt 6) använder talaren diskurspartikeln *nog* och avslutar inlägget med diskurspartikeln *hördu*. *Hördu* används här som turavslutande partikel och fungerar som en attitydmarkör som betonar det sagda och visar att det var viktigt (Hakulinen et al. 2004: § 858, § 1039). Lindström (2008: 65) kallar *hördu* en lystringssignal som dock kan ha flera funktioner beroende på sammanhanget och placeringen i yttrandet (2008: 119-122). Egentligen består *hördu* av tilltalet *du* och imperativformen *hör*, och därför förekommer det ofta i utmaningar. Ordvalet i hela inlägget *man hör NOG skillna på svenska å isländska hördu!!?* hänvisar till talarens egna kunskaper om ämnet, dvs. skillnaden mellan svenska och isländska, samt att motparten också borde vara medveten om skillnaden.

Andra liknande formuleringar är yttranden som börjar med negationsordet *inte*, som t.ex. *int kan man nu koma ihåg allt!!!* (4) och *int ska ja dajju!!!!* (5). Enligt Lindström (2009: 163) är spetsställd negation ett talspråkligt fenomen som dessutom är vanligare i finlandssvenskan än i varieteterna i Sverige. Den spetsställda negationen kan ge emfas då negationen är betonad men Lindström visar att spetsställningens pragmatiska betydelse är större än man vanligen inser. Exempelen ovan motsvarar Lindströms beskrivning av spetsställt *inte* som invändande och försvarande responser, dvs. som dialogiska andradrag med vilka talaren orienterar sig mot något som sagts tidigare (Lindström 2009: 173).

I de opponerande dragen i de icke-fullbordade konflikterna ingår relativt starka och i vissa fall t.o.m. förolämpande uttryck. Utlösarna har inte liknande ordval vilket tyder på att ordvalet i sig inte fungerar som trigger till stilvalet i OPP1. Uttryck som *håll käft*, *s*t*nanamma*, *dajju* (idiot), *víttu* och *korkad* anses inte som sakligt språkbruk. Med sådana ordval kan deltagare lätt öka aggressivitetsnivån i yttrandet och på det viset påverka samtalets riktning. Man tar alltså en medveten risk för en konflikt.

Ett fenomen som avslöjar något viktigt hos opponerande drag i icke-fullbordade konflikter är att det saknas två egenskaper som annars är typiska i chattsamtal: positiva smilisar och tre punkter. Bara ett av de opponerande dragen innehåller en känsloikon (2) och där är minen "ledsen" eller "arg" på grund av ett tidigare inläggs innehåll. Frånvaron av positiva smilisar tyder på att inläggen har producerats på allvar, dvs. det finns inga förmildrande element i yttrandena som skulle hjälpa motparten att tolka dem på ett positivt sätt. Likaså saknas den markör som annars är vanlig i chattsamtal, också i utlösarna, nämligen tre punkter /.../ (se närmare avsnitt 5.6 ovan). Tre punkter kan tänkas motsvara en paus i talat språk eller möjligen en fortsättningston. De ger ett intryck av att talaren ännu inte har sagt allt hen tänkt säga men att allt kanske inte heller behöver utsägas, dvs. de inbjuder till reflektion. De opponerande dragen har däremot något akut, icke-dröjande över sig.

7.1 Neutraliserande inlägg i konflikter med en tvåledad struktur

I avsnitt 6.2 behandlades den roll neutraliserande inlägg har i treledade chattkonflikter. När det gäller den tvåledade strukturen kan man genast se att neutraliserande inlägg i dem har en annan roll än i den treledade strukturen. Den tvåledade strukturen baserar sig på att de två första leden följs av ett neutraliserande inlägg – den mest väsentliga delen av den här typens konflikter. Så som ovan visats har deltagarna möjligheten att bestämma konfliktens utvecklingsriktning efter det första opponerande draget (OPP1) som fungerar som vattendelare: antingen kan man låta bli att gräla och t.ex. producera ett neutraliserande inlägg eller så kan man fortsätta med det andra opponerande draget vilket betyder att en fullt utvecklad konflikt har uppstått.

Neutraliserande inlägg leder inte automatiskt till avslutning av den problematiska situationen t.ex. i form av topikbyte, utan det potentiellt

problematiska temat kan fortsätta länge efter neutraliseraren. I exemplet nedan producerar en av deltagarna ett neutraliserande inlägg och senare ett inlägg av samma karaktär men med annan funktion.

(27) Anna berättar om sin diskussion i ett annat chattrum och om sin besvikelse när samtalspartnern utseendemässigt inte motsvarade hennes förväntningar. Andra deltagare kritiserar Annas agerande.

UTL	01	23:56:37	<Anna>	fan va ja e elak..jag chata me en kille på
	02			en finsk chat, och så vart han helt
	03			trevlig. Och så
	04			sa vi att vi sku gå ut imån..men sen när
	05			ja fick se han på bild så ...
	06			hmm, förändrades det..hee.
	07			jag e plötsligt alldeles förkyld för att
	08			göra någe alls imån..
OPP1	09	23:57:37	<Kalle>	anna--> är utsidan viktigast för dej??
NEUT	10	23:59:28	<Anna>	nej, utsidan är inte viktigast men hela
	11			bilden ändrades när man såg han..
	12	00:00:14	<Kalle>	anna--> man ska int ragga nån via
	13			chatten! =)
	14	00:00:21	<Ville>	nå just de..
	15	00:01:15	<Anna>	hehe..näh, inte raggade jag heller..
	16			de bara råka bli så och förresten så ska
	17			man se personen först innan man sitter
	18			och chatar i en två timmar..=)

I exempel 27 berättar Anna på raderna 1–8 om sin chatterfarenhet med en pojke vars utseende var en besvikelse för henne. Därefter på rad 9 kommer Kalle med ett potentiellt ansiktshotande yttrande *är utsidan viktigast för dej??*. Han ifrågasätter Annas sätt att värdera människor utifrån deras utseende vilket allmänt anses vara oacceptabelt. Detta potentiella hot kunde lätt leda till en konflikt men Anna löser situationen på raderna 10–11. Hon producerar en förklaring som också fungerar som neutraliserare i situationen. På raderna 12–13 producerar Kalle ett nytt ansiktshotande inlägg *man ska int ragga nån via chatten! =)*. Han kritiserar fortfarande Annas beteende men denna gång har Kalle en mer skämtsam ton vilket han visar med en glad smilis i slutet av inlägget. Kalle får dock stöd för sin synpunkt av Ville som på rad 14 producerar ett medhållande inlägg *nå just de...* Anna tar inte illa upp av pojkarnas kommentarer utan kommer med en ny förklaring på raderna 15–18 som hon börjar med skrattandet *hehe..* som för att visa att

hon märkt Kalles positivare ton. Denna förklaring liknar mycket det neutraliserande inlägget som Anna har producerat tidigare på raderna 10–11 men denna gång är det inte fråga om en lika konfliktfylld situation eftersom både Kalle och Anna nu i och med smilisarna och skrattandet har visat att de är på samma våglängd.

Exemplet visar konfliktsituationernas utvecklingsmönster som oftast är väldigt snabbt: ett yttrande orsakar en situation där en konflikt är mer än sannolik men i följande ögonblick kan samtalets gång och ton byta riktning. Konfliktsituationer kan beskrivas som pragmatiskt, socialt och socialpsykologiskt komplexa helheter vilkas språkliga struktur sekventiellt sett ändå är relativt enkel.

7.2 Tvåledade konfliktepisoders längd och deltagarantal

Eftersom en konflikt aldrig börjar på allvar i tvåledade konflikter är det naturligt att också episoderna är kortare än i treledade konflikter. Sammanställning 7B nedan visar antalet deltagare i episoderna samt deras längd i minuter och i antalet inlägg.

Episod-nummer	Deltagarantal	Episodens längd i minuter	Antalet inlägg
1	3	3	8
2	7	10	25
3	2	1	4
4	3	2	9
5	3	2	11
6	3	10	13
I medeltal	4	5	12

Sammanställning 7B. Antalet deltagare i tvåledade episoder, episodernas längd i minuter samt antalet inlägg.

Sammanställningen visar att de flesta tvåledade konflikterna inte är särskilt långa, vanligen mellan 2-3 minuter och med 2-3 deltagare. Antalet inlägg är också ganska lika, dvs. kring 10 turer i episoden. Det tydligaste undantaget är exempel 2 med sju deltagare, 25 inlägg och nästan 10 minuters episodlängd. I detta fall fortsätter argumentationen länge efter det neutraliserande inlägget, mest sannolikt för att ett religiöst samtalsämne tycks ge upphov till många kommentarer. Det är uppenbart att tvåledade konflikter inte hinner växa till en riktig konflikt förrän det neutraliserande inlägget normaliserar situationen. Därför är det också naturligt att inte lika många deltagare hinner eller vill delta i diskussionen: en konflikt som inte blir en riktig konflikt utan stannar upp väcker inte lika mycket känslor och intresse som riktigt heta debatter.

I detta kapitel har jag visat att tvåledade konflikter skiljer sig från treledade konflikter men de två första leden är desamma i båda: utlösare och opponerande drag 1. I stället för opponerande drag 2 som är den väsentliga delen i treledade konflikter produceras det ett neutraliserande inlägg som syftar till att normalisera den potentiella konfliktsituationen. Ett av syftena var att studera om det andra ledet (OPP₁) innehåller egenskaper som förklarar varför ett visst yttrande uppfattas som hotande och således kan leda antingen till konflikt eller till neutralisering. Materialet visade att OPP₁ ofta förstärks med svordomar och multipla skiljetecken, så som utrops- och frågetecken. Dessa egenskaper kan tänkas imitera prosodiska och ickeverbala drag i talat språk där konfliktsituationer ofta präglas av ökad röststyrka, förolämpningar, aggressivt ordval och snabbt taltempo. Man kan säga att det andra ledet (OPP₁) representerar det ögonblicket då deltagarna kan välja mellan neutral stämning och konflikt.

8 Konfliktutlösande drag

I detta kapitel redogör jag för orsaker som i mitt material leder till konflikter. Analysen visar att det oftast är samtalsämnet som leder till att en konfliktsituation utlöses. Det är dock inte möjligt att dra en tydlig linje mellan ett visst samtalsämne och andra konfliktutlösande egenskaper eftersom de ofta går hand i hand. Åsikter kan konstrueras så att de verkar förolämpande även om ämnet i sig kunde diskuteras utan konflikter. Det kan också hända att något uttrycks med sarkasm vilket kan leda till konflikt då ämnet eller inlägget uppfattas fel. I detta kapitel har jag valt att presentera tre fenomen som tydligt sticker ut bland konfliktutlösande element. Det första av dem är vissa samtalsämnen som behandlas i avsnitt 8.1, varefter följer diskussion om deltagarnas dialekt och hemort som konfliktutlösare i avsnitt 8.2. Avsnitt 8.3 handlar om det fenomen som kallas *flaming*, dvs. avsiktlig provocering av motparten.

8.1 Samtalsämne

Vilket samtalsämne som helst har potential att leda till en konflikt, dvs. det finns inga "safe topics" men det finns inte heller samtalsämnen som automatiskt skulle leda till problematiska situationer. I detta avsnitt analyserar jag samtalsämnen närmare för att se om något ämne väcker känslor oftare än andra och således kan anses vara mer konfliktutlösande än andra. Jag presenterar också en konfliktepisod mer detaljerat för att visa hur ett samtalsämne kan leda till en konflikt.

Ungdomars intressen och ämnen relaterade till dessa kan grovt delas in i följande grupper: *hobbyer* (musik, bilar, datorer, sport), *skola*, *sociala förhållanden och sex, festande och drickande* samt *hemtrakt och språkbruk*. Därtill finns det en grupp som har karaktären av *verbala utmaningar* där det är svårt att definiera något särskilt samtalsämne samt en grupp som gäller själva aktiviteten i chattrummet där deltagarna diskuterar omständigheterna i chattrummet eller i den pågående chattaktiviteten.

Intressant jämförelsematerial gällande samtalsämnen erbjuder det s.k. COLT-materialet (*Bergen Corpus of London Teenage Language*, Stenström et al. 2002). COLT-materialet består av samtal som en grupp 13–17 åringar i London själva har spelat in under sin skol- och fritid. Forskarna har inte varit närvarande under inspelningen och samtalen på banden är därför naturliga och fria. Samtalsämnen i COLT-materialet har delats in i följande grupper: *social networking*, *romance*, *sex talk*, *partying and drinking*, *body*, *pastimes and hobbies (music, films + TV, pop culture, computers)*, *”bad” things*, *race relations*, *school* (ibid.: 28–55).

I många avseenden liknar COLT-materialet mitt material: deltagarna är ungefär lika gamla och samtalet förs på deltagarnas egna villkor. Det intressanta är att även om ungdomarna i London lever i en annan social och kulturell omgivning än finlandssvenska ungdomar är deras intressen och samtalsämnen nästan identiska. Det som mitt material, insamlat år 2003, saknar är rasrelaterade samtalsämnen vilket kan förklaras med det låga antalet invandrare i Finland vid den tidpunkten. Att t.ex. ha mörkhyade skolkamrater var då vardag bara i de största städerna i Finland, sällan på landsbygden. Dessutom lär sig invandrarna i Finland oftast finska som första språk¹⁰⁵ vilket gör att bara en bråkdel av invandrarungdomar eller ungdomar med invandrarbakgrund går i svenskspråkiga skolor.¹⁰⁶

¹⁰⁵ På vissa små orter i Österbotten, t.ex. Närpes, har dock integrering av invandrare på svenska en rätt lång och framgångrik tradition (Ekberg & Östman 2017).

¹⁰⁶ År 2017 är antalet invandrare och asylsökande högre än tidigare år p.g.a. konflikterna speciellt i Afghanistan, Iran och Syrien. Den samtidigt ökade nationalismen och rasismen i Finland syns som hatprat också i diskussionsforum och chattrum. Materialet samlades in 2003 då situationen var mycket lugnare gällande rasistiska uttalanden på nätet.

Jag analyserade alla konfliktepisoder i mitt material och grupperade dem på basis av det övergripande samtalsämnet. Då noterade jag att vissa samtalsämnen verkar vara känsligare för konflikter än andra. Följande sammanställning visar samtalsämnena och antalet konflikter med ett visst samtalsämne.

Samtalsämne	Antalet konflikter
Verbala utmaningar kring ett ämne	10
Hobbyer	8 (musik 2, bilar 3, datorer 1, sport 2)
Aktiviteten i chattrummet	5
Sociala förhållanden och sex	3
Festande och drickande	3
Hemtrakt och språkbruk	2
Skola	1
SAMMANLAGT	32

Sammanställning 8A. Antalet konflikter utifrån samtalsämne.

Sammanställningen visar att de tre största ämnesgrupperna är *verbala utmaningar kring ett ämne*, *hobbyer* och *aktiviteten i chattrummet*. På basis av sammanställningen kan man se att samtalsämnen som leder till konflikter varierar relativt mycket. Den största gruppen utgörs av verbala utmaningar där det är svårt att definiera något specifikt samtalsämne. Detta betyder att det inte varje gång är själva samtalsämnet som leder till konflikten utan sättet att behandla ett ämne eller uttrycka sig och sina åsikter. Att chattandet om aktiviteten i chattrummet utgör den tredje största gruppen visar att den tekniska omgivningen påverkar samtalsämnena men också sättet att uttrycka sig, vilket diskuteras närmare nedan i 8.1.3.

I COLT-materialet kan ungdomarnas samtalskontext delas in i tre grupper: samtal i skolan, i hemmet och med vänner (Stenström et al. 2002: 27). I mitt

material kan man inte göra en sådan indelning eftersom deltagarna befinner sig i "ingen mans land" där varken skolans eller hemmets normer styr kommunikationen. Fysiskt kan deltagarna befinna sig i praktiken var som helst men själva kommunikationsaktiviteten äger rum i det gemensamma chatttrummet. Utgångspunkten för analysen i avsnitt 8.1.1, 8.1.2 och 8.1.3 är sammanställningen 8A ovan och jag analyserar de tre största grupperna mer detaljerat.

8.1.1 Verbala utmaningar kring ett ämne

Den vanligaste konfliktorsaken enligt sammanställningen 8A ovan är något som här kallas verbala utmaningar där samtalsämnet inte kan definieras eller hänföras till någon specifik grupp. Det är ofta fråga om fritt löpande samtal som liknar verbala dueller och som kan innehålla förolämpande element, så som s.k. rituella förolämpningar (Labov 1972). Dessa kan i sin tur leda till situationer som kan definieras som konflikter. Man måste dock komma ihåg att rituella förolämpningar inte alltid är förolämpande, det är sist och slutligen mottagaren som bestämmer hur hen reagerar på det sagda. Ironi kan användas som en form av positiv artighet och för att stärka den sociala solidariteten mellan samtalsdeltagarna, i detta fall chattarna. Labov (1972: 309) ger ett exempel på fenomenet: i ett material på 35 minuter med 13 medlemmar i ett idrottslag (inspelat i USA) produceras 180 inlägg som kan definieras som rituella förolämpningar. Rituella förolämpningar handlar sällan om vem som är kungen i den sociala situationen utan snarare om att vara starkast verbalt sett. Labov (1972: 297) betonar att informanterna i hans studie är verbalt väldigt kunniga, de är kreativa och behärskar komplexa syntaktiska strukturer. Han framhäver också andras roll i talsituationen: att kunna tolka rituella förolämpningar på rätt sätt kräver social kännedom om situationen och kulturen (1972: 298).

Följande exempel visar en situation från materialet där verbala utmaningar förekommer och leder till en konflikt som också innehåller rituella förolämpningar markerade med RIT.

(28) Diskussionen börjar med skämtande om vem som är bäst i chattrummet men glider via rituella förolämpningar in på ett allvarigare ämne, dvs. vad deltagarna tycker om homosexualitet. Exemplet är delvis samma som i exempel 24.

UTL	01 16:39:31	<Anton>	NO ONE BETTER THAN ME!!
	02 16:39:34	<Micke>	heej!!
OPP1	03 16:39:43	<Micke>	I am better!!!
RIT	04 16:39:44	<Ben>	SNUTEN you
	05 16:39:55	<Anton>	ouuu jeeee
OPP2	06 16:40:00	<Anton>	NEVAH!!
RIT	07 16:40:06	<Ben>	SNUTEN you
	08 16:40:08	<Micke>	jeeeeep...så e de!!!
	09 16:40:16	<Micke>	JA e bäst!!!
RIT	10 16:40:21	<Ben>	Bitch
RIT	11 16:40:39	<Anton>	tsss gå och stopp en påsa över huvu
	12		och ställ di i en garderob!!
	13 16:40:40	<Ben>	Vem är här normal
	14 16:41:05	<Micke>	nå näää!!!vafö sku ja göra de då???
	15 16:41:21	<Anton>	BECAUSE IM YOUR MASTER!!
	16 16:41:40	<Micke>	jååå jååå!!!de e du int de!!!de e ja
	17		som e BÄÄÄST!!!!
	18 16:42:05	<Mats>	om Anton sjunger master of puppets
	19		så kan ja spela me =P
	20 16:42:08	<Ben>	"signed Foamy, your lord and master"
	21 16:42:12	<Anton>	ouuu jeeeeee!?!?!?WANNA BET??
	22 16:42:22	<Micke>	jooooo!!!!
RIT	23 16:42:25	<Ben>	v***u din pappa är hellt bög (Micke
	24 16:42:30	<Anton>	OBEY YOUR MASTER
	25 16:42:36	<Ben>	Jepp
	26 16:42:36	<Micke>	å va vet du om saken Ben!?!?!? ¹⁰⁷
RIT	27 16:42:44	<Ben>	Du är också
	28 16:42:54	<Micke>	jåå..
	29 16:42:56	<Ben>	Vet bara
	30 16:43:03	<Micke>	ok..int kan alla vara normala..

Redan före sekvensen har det varit lite prat om vem som är bäst men den egentliga konflikten börjar på rad 1 där Anton kommer med sitt påstående om att ingen är bättre än han. Han skriver inlägget med versaler som för att

¹⁰⁷ Jrf Wirdenäs 2002: 135, exempel 5.6. Där diskuterar deltagarna med ordalag som liknar rituella förolämpningar i och med att en av deltagarna kallas för bög i förolämpande betydelse.

betona innehållet och för att visa att saken inte kan diskuteras. På rad 3 kommer dock Micke med sitt opponerande drag 1 *I am better!!!* som också är skrivet på engelska liksom Antons utlösare. Micke använder flera utropstecken men inte versaler. På rad 6 kommer Anton med opponerande drag 2 *NEVAH!!* som återigen har skrivits på engelska (slangform av ordet *never*, aldrig). Den treledade konfliktstrukturen blir fullbordad på denna punkt. Anton och Micke använder typiska medel för att uttrycka förändringar i betoningen och bl.a. röststyrka: versaler, multipla skiljetecken (utrops- och frågetecken) och förlängda vokaler. Det är inte typiskt i materialet att uttrycka sig på engelska i konfliktsituationer men eftersom sekvensen började på engelska är det sannolikt att deltagarna p.g.a. trigger-effekten varierar mellan svenska och engelska genom hela exemplet.

Exemplet innehåller intressanta fenomen varav det första utgörs av Ben som kommer med förolämpande kommentarer på raderna 4, 7, 10, 13, 23 och 27. I början riktar han inte sina inlägg direkt till någon vilket kan vara orsaken till att ingen reagerar på dem. Dessutom förlorar de en del av sin kraft p.g.a. den automatiska censureringen som har bytt ordet *fuck* till *SNUTEN* vilket gör att frasen ser lite komisk ut: *SNUTEN you* (raderna 4 och 7). Hans enda syfte tycks vara oartighet mot andra deltagare och han står också för de rituella förolämpningarna i exemplet. I och med den första personligt riktade förolämpningen mot Micke på rad 23 ändrar han dock samtalets riktning så att det inte längre är Anton och Micke som står i fokus utan Ben och Micke.

Enligt Labov (1972: 332) skiljer sig rituella förolämpningar från personliga förolämpningar i och med att de inte behöver försvaras. I mitt material är situationen dock lite annorlunda på grund av kommunikationsformen som skiljer sig mycket från Labovs studie. I mitt material kunde man snarare tala om rituella förolämpningar i sådana fall där inlägget inte riktas direkt till någon (t.ex. *SNUTEN you*) och om *personliga förolämpningar* i fall där inlägget har ett tydligt mål, så som Micke i Bens inlägg på rad 23 *u***u din pappa är hellt böj* (Micke. Deltagarna i ett chattsamtal är ofta mitt uppe i många olika handlingar och inte nödvändigtvis aktivt med i själva

samtalsaktiviteten på samma sätt som i Labovs material där inspelningar hade gjorts bl.a. i en minibuss, dvs. i en sluten omgivning med få andra möjliga aktiviteter. Hans informantgrupper, idrottslag bestående av unga svarta män, kan också tänkas vara mer homogena och sammanbundna än deltagarna i X3M Chatt. I Labovs material är rituella förolämpningar en del av unga mäns sociala samspel, en lek som alla gärna deltar i (och tävlar i) så länge diskussionen stannar på en opersonlig nivå. I chattet är förolämpande situationer i princip alltid ansiktshotande och måste därför alltid åtgärdas på något sätt. De exempel som Labov (1972: 324) definierar som rituella förolämpningar (t.ex. *Your mother eat rat heads*) blir enligt min mening personliga förolämpningar i chattet eftersom de har en tydlig, igenkännbar mottagare. I Labovs material är förolämpningar (s.k. *sounds*) ofta tävlingar med flera deltagare. I chattet brukar utbyte av förolämpningar oftast ske mellan två parter vilket också tyder på att rituella förolämpningar i chattet uppfattas mer personligt än i samtal ansikte mot ansikte.

Om vi tittar närmare på samtalsavsnittet efter Bens personliga förolämpning på rad 23 märker vi att hans förolämpning inte leder till någon skämtsam verbal duell mellan Ben och Micke så som fallet är i Labovs material. Däremot reagerar Micke precis som Labov beskriver att man gör när förolämpningen uppfattas som personlig: han försvarar sig, i detta fall genom att ställa en fråga där han kräver en motivering av Ben för hans inlägg (rad 26).

(29)			
RIT	23 16:42:25	<Ben>	v***u din pappa är hellet bög (Micke
	24 16:42:30	<Anton>	OBEY YOUR MASTER
	25 16:42:36	<Ben>	Jepp
→	26 16:42:36	<Micke>	å va vet du om saken Ben!????
RIT	27 16:42:44	<Ben>	Du är också
	28 16:42:54	<Micke>	jåå..
	29 16:42:56	<Ben>	Vet bara
	30 16:43:03	<Micke>	ok..int kan alla vara normala..

Micke får dock ingen förklaring utan Ben fortsätter med en ny förolämpning *Du är också* (rad 27) och svarar på Mickes fråga först senare på rad 29, även

om han inte heller då ger någon motivering till sin personliga förolämpning. Därefter tycks Micke ge upp: på raderna 28 och 30 ser man hur han neutraliserar och avslutar sekvensen *ok..int kan alla vara normala...* Situationen liknar ett exempel hos Labov där en rituell förolämpning avslutar en sekvens (1972: 304):

Rel:	Shut up please!
Stanley:'ey, you tellin' me?
Rel:	Yes. Your mother's a duck.

I exempel 29 förekommer två inlägg på raderna 18-20 som produceras av deltagare som inte deltar i den egentliga samtalssekvensen vare sig före eller efter sina enstaka kommentarer. Den första produceras av Mats som kopplar ihop Antons tidigare kommentar *BECAUSE IM YOUR MASTER!* (rad 15) med Metallicas låt *Master of Puppets*: *om Anton sjunger master of puppets så kan ja spela me =P* (raderna 18-19). Antagligen framkallas kommentaren av ordet *master* eftersom hela Antons fras inte är från låten. Däremot är det tydligt att låten är bekant för båda och hör till deras gemensamma kulturella kännedom eftersom Anton hänvisar till sångtexten på rad 24 *OBEY YOUR MASTER*.

Ordet *master* leder också till en annan kommentar på rad 20 där Ben använder citatet "*signed Foamy, your lord and master*". Ben använder engelska, så som Anton och Micke gjort tidigare, men hans inlägg är av en annan typ. Han använder citationstecken för att markera att det är fråga om ett citat där originalspråket är engelska. Också formen i inlägget är lite avvikande då det börjar med ett ord som betyder signatur, *signed*. Bens referens är säkert inte lika bekant för andra deltagare som Metallicas produktion och leder således inte till några reaktioner eller kommentarer. Foamy är en webbseriefigur, en neurotisk ekorre som hatar det mesta men som också kritiserar orättvisan och ojämlikheten i världen¹⁰⁸. En rolig detalj i detta sammanhang är att ekorren Foamy hatar Metallica. Denna koppling förekommer dock inte alls i diskussionen och eftersom det bara är tre

¹⁰⁸ www.illwillpress.com

sekunders mellanrum mellan Mats och Bens inlägg är det osannolikt att Ben skulle ha hunnit tänka på kopplingen före sin tur. Både Mats och Bens kommentarer visar dock att deltagarna lever i en värld där de för det mesta delar samma intresseområden, känner till samma artister och band och hänvisar till denna *common ground*, dvs. deras gemensamma kännedom om världen och deras gemensamma värderingar och antaganden (om *common ground* se t.ex. Clark & Brennan 1991).

Det är värt att särskilt lyfta fram problematiken med sarkasm och ironi. Toplak & Katz (2000) har studerat sarkastisk ironi för att se hur det används då man vill framföra indirekt kritik. Informanterna i deras studie läste texter där en person kritiserade en annan. Därefter svarade informanterna på frågor om hur de hade tolkat kritiken, dvs. om den uppfattades som sarkasm eller kritik. De fick också fundera på hur personerna i texten upplevde situationen. Enligt studien upplevde informanterna att personer som använder sarkasm verkar vara nöjda med sig själva om den sarkastiska kommentaren förstås rätt medan innehållet i själva kommentaren upplevs som negativ och aggressiv av andra, och målet för den sarkastiska kommentaren ses som offer (2000: 1474). Mottagarna i samtalssituationen däremot upplever både sarkasm och direkt kritik lika förolämpande (2000: 1478). Ur lyssnarperspektiv kan det därtill vara knepigt om man inte kan "läsa mellan raderna", dvs. tolka de sarkastiska inläggen rätt. Risken är stor speciellt i nätomgivningar där man saknar visuella och akustiska kontextualiseringsvinklar. Sarkasm som indirekt kritik kan dock också fungera som ett balanserande medel i diskussionen; utan direkt konfrontation är det mer sannolikt att direkta hot och andra starka reaktioner saknas eftersom det inte finns en konkret förolämpning eller ett konkret kritiskt inlägg som man kan svara på (om online-konflikter också i Hagman 2012: 53).

I detta avsnitt har jag visat ett exempel (28-29) på s.k. verbala utmaningar som utgör den största gruppen bland samtalsämnen som leder till konflikter. Exemplet ovan visar att det inte bara är ämnet som kan orsaka problematiska

situationer utan också hanteringen av ett ämne och uttryckssättet spelar en viktig roll. Exempel 28 ovan innehåller också många inlägg som kan beskrivas som rituella förolämpningar men som lätt transformeras till personliga förolämpningar (raderna 4, 7, 10, 11, 13, 23 och 27).

8.1.2 *Hobbyer*

Den näststörsta gruppen bland samtalsämnen i konflikter består av hobbyer eller fritidsintressen, så som musik, sport och bilar (sammanlagt 8 samtal). Jag presenterar exempel på konflikter kring dessa teman i kapitel 8.1.2.1 (sport), 8.1.2.2 (musik) och 8.1.2.3 (bilar) nedan.

8.1.2.1 *Sport*

Om man tar en närmare titt på de olika konflikterna som handlar om hobbyer kan man se att de oftast är uppbyggda som argumentation för eller emot någon åsikt eller något ämne. Följande exempel presenterar det första av de tre olika samtalsämnen som behandlas här: sport, musik och bilar.

(30) Deltagarna diskuterar vilket av Helsingfors två stora ishockeylag som är bäst, HIFK eller Jokerit.

UTL	01 18:42:13	<Kalle>	HIFK-Jokerit 1-0
	02 18:42:26	<Tina>	hifki rulettaaaaaa... ¹⁰⁹
	03 18:42:28	<Ville>	WOHOOOOOOO!!!!
	04 18:42:36	<Anton>	hifk-jollan blir x
OPP1	05 18:42:57	<Kalle>	hifki ja jokerit ovat perseestä!! ¹¹⁰
OPP2	06 18:43:13	<Ville>	Kalle>> tryytn he ska va HIFK!!!!
	07 18:43:22	<Mia>	hifk e bäst
	08 18:43:38	<Peter>	jokerit ruules!!

I exempel 30 handlar diskussionen om två ishockeylag i Helsingforsregionen, Jokerit och HIFK (Helsingfors Idrottsförening Kamraterna). Lokalkampen och känslorna som den väcker har behandlats ovan i exemplen 15 och 22. Sekvensen börjar när Kalle uppdaterar info om situationen i den pågående

¹⁰⁹ 02 *Hifk rular*
¹¹⁰ 05 *hifk och jokerit är från röven*

ishockeymatchen mellan dessa två lag. HIFK har många finlandssvenska fans och använder detta i sin marknadsföring medan Jokerit har en mer finsk profil. Det betyder dock inte att alla ungdomar i chattrummet automatiskt skulle vara på HIFK:s sida vilket Peters kommentar på rad 8 visar. Kalles första kommentar på rad 1 räknar jag som utlösare och den följs av kommentarer av Tina, Ville och Anton på raderna 2-4. Det första egentliga opponerande draget kommer dock först på rad 5 då Kalle uttrycker sin åsikt om att båda lagen är ”*från röven*”. Opponerande drag 2 produceras strax efter det på rad 6 då Ville riktar sitt inlägg direkt till Kalle och ber honom att hålla käften (*tryytn*). Han använder en uppmaning som egentligen inte innehåller någon imperativ. Däremot liknar det uttrycket *tyst* som också är en uppmaning utan verbform. Diskussioner med kollegor i Finland och Sverige visar att uppmaningar utan verb (t.ex. *käften*) är vanliga i talspråket och att de möjligen upplevs som mer aggressiva än formen *håll käften*. Det tycks alltså finnas pragmatiska skillnader mellan dessa former men i chattet kan man också spara tid genom att använda kortare former.

Kalles inlägg på rad 5 i exempel 30 ovan har skrivits helt på finska och han använder också den finska uttalsformen *hifki* av HIFK. Detta kan vara en följd av Tinas kommentar på rad 2 *hifki rulettaaaaaa....* Hon skriver på finskt talspråk där både lagets namn HIFK och det engelska verbet *rules* har anpassats till finsk morfologi. I finska språket slutar de flesta orden med vokal och därför passar formen *hifki* bättre i finskans skriv- och uttalsregler än *hifk* som slutar med två konsonanter. *Rulettaa* är ett typexempel på hur nyare engelska verblån anpassas till finskan med ändelsen *-taa* eller *-ttää*. Ändelserna har en progressiv betydelse, dvs. de uttrycker att någonting är på gång eller att talaren håller på med någonting. Andra liknande former är bl.a. *fanittaa* (att vara fan/anhängare av något), *mesettää* (att använda messenger) och *skypeettää* (att använda skype).¹¹¹ Något slags mellanform av finska och engelska former ses på rad 8 där Peter säger precis samma sak om

¹¹¹ *-taa/-ttää* är en vanlig ändelse i finskan i fall där substantivet förvandlas till ett verb. Då blir stamordets betydelse en del av verbbetydelsen, i detta fall instruktiv betydelse: *mese* > *mesettää* (*messenger* > *att messa*) (ISK <http://scripta.kotus.fi/visk/sisallys.php?p=317>, hämtad 14.4.2017).

det andra laget Jokerit: *jokerit ruules*. Han använder den finska formen *jokerit* vilket är ett naturligt val eftersom laget heter så och inte har något svenskt namn (*jokerit* är pluralisform av *jokeri*, ”joker”, dvs. narrfiguren som finns t.ex. på spelkort). Verbet *ruules* är dock en mellanform där dubbelvokalen liknar finskans uttal medan verbändelsen -s kommer från engelskan.¹¹²

Exempel 30 ovan representerar en mycket vanlig konfliktsituation där samtalet egentligen inte löper vidare utan alla parter försvarar sina egna åsikter om temat. Liknande situationer löses oftast först när någon byter samtalsämne eller säger någonting som neutraliserar situationen (ofta hänger de ihop med varandra). Den ovan presenterade sekvensen slutar först när Peter några minuter senare formulerar en sammanfattning om ämnet: *nå om man gillar jokerit så kan ni in tender på he.. fö me je jokerit best.. hu beter na ader än je..*idioter!!!** (se närmare exempel 15 och 22 ovan).

8.1.2.2 Musik

Musik är ett samtalsämne som förenar deltagarna men som också skiljer dem åt. Musik är en väsentlig del av ungdomarnas identitet, och diskussionen om musik är ett sätt att ge en viss bild av en själv. Många subkulturer har med musik att göra, som exempel kan nämnas hiphoppare, punkare och hevar. Inom dessa subkulturer finns flera subkulturer, t.ex. kategorin metallmusik (heavy) har bl.a. underkategorierna speed metal, black metal, trash metal, death metal, doom metal och glam metal, bara för att nämna några¹¹³.

I exempel 31 nedan diskuteras ett norskt black metal band Dimmu Borgir som är öppet satanistiskt och protesterar mot den kristna kyrkan och religionen.¹¹⁴ Musikstilen är hård och bandet kopplas starkt bl.a. till satanism

¹¹² Vokalen är lång på engelska också; markering av längd med dubbelvokal är dock enligt finskans skrivkonventioner.

¹¹³ <http://fi.wikipedia.org/wiki/Metallimusiikki>

¹¹⁴ https://sv.wikipedia.org/wiki/Dimmu_Borgir

och kyrkbrand. Det är kanske inte så underligt att många s.k. mainstreamlyssnare inte känner till bandet, vilket exemplet nedan visar.

(31) Deltagarna diskuterar Dimmu Borgir, ett norskt metallband.

	01	19:49:58	<Lasse>	/Dimmu Borgir
	02	19:50:04	<Lisa>	never heard
UTL	03	19:50:19	<Lasse>	du borde höra, bra bra musik =D
OPP1	04	19:50:30	<Tina>	nehhej...int bra alls...
OPP2	05	19:50:44	<Lasse>	jo, super bra
	06	19:50:46	<Lisa>	hurdan musik e d då? klassiskt?
	07	19:50:50	<Lasse>	så länge du inte e kristen that
	08			is =0
	09	19:50:57	<Lasse>	det e bra musik =D

Före sekvensen har Lasse sjungit en låt som andra inte känner till. Eftersom materialet på den här punkten inte inkluderar alla inlägg p.g.a. tekniska problem, börjar analysen först när samtalet är sammanhängande, dvs. från och med Lasses inlägg på rad 1. Han nämner bandets namn varefter Lisa kommenterar att hon aldrig hört om ett sådant band eller deras musik (rad 2). Hon skriver sitt inlägg på engelska men det tycks inte finnas någon utlösare, trigger, för detta. Hennes kommentar bekräftar min uppfattning om att engelska inslag ofta innehåller fasta, inlärd fraser, så som *never heard*. På rad 3 kommer Lasse med en evaluering av musiken som enligt honom är *bra, bra musik*. Hans kommentar fungerar också som utlösare i sekvensen som följs av Tinas OPP1 på rad 4 varefter Lasse producerar OPP2 på rad 5 strax efter det. Han ger flera uppgifter om musikstilen på rad 7 där han misstänker att andra kanske inte tycker om musiken om de råkar vara kristna. På rad 6 frågar Lisa närmare om musiken och i samma yttrande framför hon sin gissning om att det kanske är fråga om klassisk musik. På rad 9 svarar Lasse kortfattat att *det e bra musik=D*.

Båda använder formuleringar som betonar deltagarnas åsikter: Tina tycker att Dimmu Borgirs musik är *int bra alls* medan Lasse tycker att det är *super bra*. Båda inleder dessutom sitt inlägg med en partikel, Tina med nekande *nehhej* (nej, rad 4) och Lasse med kontrastivt *jo* (rad 5). Ord som *ja* och *nej* räknas vanligtvis som minimala responser, men här och t.ex. i Sörlins dramamaterial (2008: 88-119) fungerar de som responspartiklar som inleder

längre turer, t.ex. *Ja men det är ganska torrt* (2008: 98). Också i detta fall fortsätter både Tinas och Lasses inlägg efter den minimala responsen vilket ytterligare betonar deras åsikter.

Det förekommer tre smilisar i sekvensen som alla är producerade av Lasse (raderna 3, 7, 8 och 9). Stämningen i samtalet är alltså inte aggressiv även om det finns oenighet om huruvida Dimmu Borgir är bra musik eller inte. Argumentationen är minimal; ingen berättar varför bandets musik är bra eller dålig. Detta mönster är typiskt för många konflikter där man *presenterar* åsikter om temat snarare än *diskuterar* åsikter, vilket sågs i exempel 30 om ishockeylag i avsnitt 8.1.2.1, och vilket också ses i samtal om bilar i följande avsnitt.

8.1.2.3 *Bilar*

Det tidigare nämnda COLT-materialet (Stenström et al. 2002) innehåller analys av hobbyer som liknar dem som finns i mitt material, dvs. sport, musik, datorer osv. En skillnad finns det dock: samtal om bilar och andra motorfordon saknas helt i COLT-materialet medan det är ett vanligt samtalsämne i mitt material. Detta, precis som de tidigare nämnda rasrelaterade samtalsämnena, berättar mycket om de kulturella skillnaderna som finns mellan ungdomar i olika länder även om de i princip delar samma kulturella kännedom, åtminstone i Europa och den s.k. västvärlden. Det finländska samhället är inte ett klassamhälle på samma sätt som Storbritannien och den agrara kulturen ligger närmare oss både historiskt och geografiskt sett än för ungdomarna i London. Många av deltagarna i X3M Chatt bor på landsbygden men går i skola i någon större stad eller bor i en internatskola. Långa avstånd mellan hemmet, skolan, hobbyerna och kompisarna är vardag för många och på landsbygden är kollektivtrafiken inte lika välfungerande som i storstäder. Åldersgränsen för ett traktor- och mopedkort är 15 medan den är 18 för vanligt bilkörkort. Det är sålunda vanligt att ungdomar använder traktor, moped, mopedbil eller t.o.m. snöskoter eller terränghjuling, och dessa är en del av ungdomarnas vardag.

Finlåndarna har dessutom traditionellt varit väldigt intresserade av motorsport, så som Formel 1 och rally där finländska förare har haft framgång.

Man kan alltså säga att olika motorfordon har en stor roll i vår kultur vilket också avspeglas i ungdomarnas samtalsämnen och fritidsintressen. Många har tydliga åsikter om vilka bilar som är bra eftersom bilmärken också kan användas som identitetsskapande medel precis som musik. Kännedom om specialmodeller ger trovärdighet och ibland pågår det mycket professionella diskussioner om bilar och deras egenskaper. Det finns motsatta åsikter om bl.a. japanska och europeiska bilar och om t.ex. tyska och svenska bilar. I sådana debatter används det ofta olika slags bildliga nedsättande uttryck: japanska bilar är ”riskokare” medan en svensk Volvo har ”ritats med linjal”. Amerikanska bilar associeras vanligen med äldre bilar (från 1950–60-talen) som hör ihop med den s.k. cruising-kulturen och som ungdomarna vanligen förhåller sig positiva till. Exempel 32 nedan visar en diskussion om bilar som denna gång handlar om det tyska bilmärket BMW.

(32) Deltagarna diskuterar bilmärket BMW som väcker åsikter både för och emot.

UTL	01 18:33:25	<i>BMW has entered the building</i>	
	02 18:35:09	<Lisa>	Mooo bmw
OPP1	03 18:35:53	<Kalle>	bmw e ju så lööst...
	04 18:37:16	<Tom>	B ondens M jölk W agon
OPP2	05 18:37:17	<BMW>	BMW e bäst!!
	06 18:37:34	<Kim>	näää
	07 18:37:41	<Tina>	bmw e fint..
	08 18:37:44	<Ben>	bmw..mm..Lol
	09 18:37:51	<Kalle>	hödu ska he va bil så ska he va
	10		en röd rostig japansk riskokare ¹¹⁵

Exempel 32 börjar med ett automatiskt inloggningsmeddelande på rad 1. Det intressanta i denna sekvens är att det automatiska meddelandet fungerar som utlösare av konflikten. Detta tyder på att användarnamnet i chattrummet kan vara mycket mer än "bara" ens namn; det kan uttrycka olika intressen, värderingar och t.o.m. leda till responser från andra deltagare utan att personen bakom användarnamnet hunnit säga någonting. Det första egentliga opponerande draget produceras av Kalle på rad 3 där han säger att *bmw e ju så lööst...* Lisas inlägg på rad 2 kan också tolkas som opponerande drag men det innehåller inte någon tydlig evaluering av situationen. På rad 4 producerar Tom en ordlek om förkortningen BMW som enligt honom står för *B ondens M jölk W agon*. Det kan hända att uttrycket *Mooo*, som ju liknar råmande, i Lisas inlägg på rad 2 syftar på samma tanke om bönder, kor och mjölk. Ordlekar som denna är vanliga när man talar om bilar eftersom förkortningar tydligen ger utrymme för fantasi och således till ett ställningstagande.

På rad 5 kommer BMW med opponerande drag 2 där han försvarar sin åsikt, och sitt användarnamn, med inlägget *BMW e bäst!!* Därefter följer samtalet ett ja-nej -mönster där deltagarna kommer med åsikter för och emot BMW. Bens inlägg på rad 8 avviker från ett tydligt ställningstagande genom att det innehåller en akronym *Lol*. *Lol* står för det engelska uttrycket *laughing out loud* som säkert hör till de vanligaste och mest kända akronymerna i

¹¹⁵ 09

hörd, ska det vara bil så ska det vara en röd rostig japansk riskokare

elektronisk kommunikation¹¹⁶. Det betyder att något är så skrattretande att man skrattar högt. I detta fall är det BMW som får Ben att skratta högt och mest sannolikt för att han inte uppskattar BMW som bilmärke. På raderna 9-10 sker det en liten ändring i samtalets riktning när Kalle presenterar ett nytt tema, nämligen japanska bilar. Inlägget är humoristiskt med beskrivningen *en röd rostig japansk riskokare*, som dessutom också innehåller allitteration. På ett sätt neutraliserar hans inlägg situationen och bryter ja-nej -mönstret som inte ger utrymme för utveckling av diskussionen om BMW:s kvaliteter. Efter hans kommentar innehåller diskussionen fler åsikter om japanska bilar men också mera detaljerad information om bilarnas egenskaper även om striden om bilmärken fortsätter.

Konflikter om hobbyrelaterade samtalsämnen är vanliga men inte särskilt aggressiva. De är vanligen uppbyggda i formen A-B-A-B där åsikter för och emot framförs i tur och ordning. Den tydligaste skillnaden jämfört med verbala utmaningar (avsnitt 8.1.1) är att hobbyrelaterade konflikter sällan innehåller personliga förolämpningar, t.ex. i form av rituella förolämpningar eller benämningar. Samtalet tycks hålla sig på en nivå som inte berör deltagarnas identitet på ett ansiktshotande sätt utan det är något som handlar om själva "saken".

8.1.3 *Aktiviteten i chattrummet*

Det samtalsämne som utgör den tredje största gruppen (5 fall) bland de 32 konflikterna är själva stämningen och aktiviteten i chattummet. Datorer diskuteras relativt lite och de har räknats in i gruppen hobbyer. Här är det fråga om en typ av metachatt som alltså handlar om själva chattaktiviteten och diskussion om chattrummet, vanligen den tråkiga stämningen där. Exempel 33 nedan visar ett sådant fall som börjar med en ytligt sett ofarlig kommentar som ändå snabbt växer till en konflikt.

¹¹⁶ Akronym, så som vissa andra fenomen i elektronisk kommunikation, hör man i dag också i talat språk. LOL (laughing out loud) och OMG (oh my gosh) hör till de vanligaste, bara för att nämna några.

(33) Deltagarna diskuterar att ingenting händer i chattrummet. Samma episod har behandlats bl.a. i exempel 1.

	01	19:15:12	<i>Axel has entered the building</i>	
UTL	02	19:16:25	<Axel>	nothing is happening here...
OPP1	03	19:17:23	<Kanin>	se till så att det händer nåt då
	04			axelfan istället för att gnälla
OPP2	05	19:18:35	< Axel >	sätt dig i en buske och gnaga på
	06			en morot, kaninf*n
	07	19:19:17	<Kanin>	axelfan ojojoj... var har du lärt dig
	08			så fula ord?
	09	19:20:09	< Axel >	int i dagis tär ty har lärt tin orde
	10			åtminstoni, pupijuss ¹¹⁷
	11	19:21:09	<Kanin>	sluta prata om din morsa =P

På rad 1 syns det att Axel kommer in i chattrummet och efter en dryg minut kommenterar han att det inte händer något i chattrummet (rad 2). Detta kan kännas en aning fräckt i och med att han själv inte har bidragit till diskussionen på något sätt utan kommer med en indirekt anklagelse mot de andra deltagarna. Detta leder till OPP1 från Kanins sida (raderna 3–4) där hen svarar med en direkt uppmaning till Axel *se till så att det händer nåt då axelfan istället för att gnälla*. Kanin använder imperativformen *se till* och förolämpar Axel personligen genom att ändra hans användarnamn från Axel till *axelfan*. Vidare används också verbet *gnälla* om Axels inlägg vilket har en negativ klang. På raderna 5–6 producerar Axel OPP2 som också är formulerat som en personlig rituell förolämpning. Axels kommentar innehåller ingenting som har med själva ämnet att göra, dvs. att det är trist i chattrummet. I stället tar han fasta på Kanins användarnamn och associerar det med sådant som kaniner gör: *sätt dig i en buske och gnaga på en morot, kaninf*n*. Han återanvänder Kanins formulering *axelfan* och ändrar den till formen *kaninf*n*. Han använder också imperativformen *sätt dig*. Kanin förblir inte ordlös utan svarar sarkastiskt och nedlåtande på raderna 7–8 *ojoj... var har du lärt dig så fula ord?* Kanin visar också med direkt inledande tilltal att hen riktar sitt inlägg till Axel. Axel svarar i sin tur att han inte har lärt sig dem på dagis där Kanin tycks ha lärt sig sin vokabulär *int i dagis tär ty har lärt tin orde åtminstoni, pupijuss* (raderna 9–10). Med detta

¹¹⁷ 09-10 *Inte i dagis där du har lärt dina ord åtminstone, pupijuss*

hänvisar han till Kanins föreställda omogenhet – ett ganska vanligt fenomen i chattrummet där man relativt ofta ser hänvisningar till den andra partens låga ålder i samband med konflikter eller andra ansiktshotande situationer. Det kan också tolkas som ett slags metakommentar för att lyfta fram det osynliga i chattrummet, dvs. andras fysiska egenskaper, så som ålder. Det är ju ingenting deltagarna vet säkert men ibland kan man ana åldern på basis av språ bruket, vilket Axel här också antyder. I detta fall finns det ju inga bevis på att Kanin på riktigt skulle vara betydligt yngre men att påstå det är ett vanligt sätt att förolämpa andra eftersom tonåringar ofta vill verka äldre och mer erfarna än de på riktigt är.

Språkligt sett avviker Axels kommentar på raderna 9–10 från den tidigare diskussionen i och med att den har skrivits på dialekt. Tidigare har samtalet varit relativt standardspråkligt, det saknas t.ex. smilisar, multipla skiljetecken och dialektala språkformer, men plötsligt talar Axel på österbottniskt vis (rad 9 *int idagis tär ty har lärt tin orde*) och kallar Kanin för *pupijuss* (jösse, rad 10) som är en barnslig benämning på harar (fi. *pupujussi*). På rad 11 svarar Kanin med en typisk rituell förolämpning *sluta prata om din morsa* där han vänder det som Axel sagt till en motkommentar om Axels mamma. Förolämpningar där någons mamma nämns är vanliga också i Labovs material (1972: 309–321). Kanin avslutar sitt inlägg med smilisen =P vilket hänvisar till att hen inte deltar i konflikten på allvar utan det är fråga om en skämtsam strid, en verbal duell (se t.ex. Kotthoff 2003). Efter Kanins sista yttrande deltar Axel inte längre i diskussionen utan samtalsämnet byts och Kanin börjar prata med andra deltagare i chattrummet.

Exempel 33 visar bara ett av de fall där en konflikt börjar p.g.a. någons kommentar om stämningen i chattrummet, men de är ett återkommande inslag bland konfliktutlösare (sammanlagt 5 fall). De kan väcka medhåll och deltagarna kan vara eniga om att det är tråkigt i chattrummet. Ganska ofta upplevs sådana kommentarer dock som irriterande. Detta berättar om chattrumets roll som gemenskapsskapare; chattrummet hålls vid liv genom

att alla deltar i diskussionen på ett positivt och uppbyggande sätt. Att gnälla och klaga om stämningen eller samtalsämnen avspeglar också deltagares eget beteende. Chattrummet är vad deltagarna vill att det ska vara.

8.2 Hemort och dialekt

Analys av de 32 konflikterna i materialet visar att två konflikter orsakas av att samtalsämnet haft med hemort och/eller dialekt att göra. Betydligt flera konflikter orsakas dock indirekt av att talaren använt dialekt eller att deltagarna börjat jämföra olika orter och städer. Den gemensamma nämnaren i sådana sekvenser är talarnas språkliga och geografiska identitet. Även om anonymiteten är en väsentlig del av chattandet är skapandet av en viss identitet också viktigt, och då är t.ex. dialekt något som deltagarna lätt reagerar på. Typiskt är att deltagarna är stolta över sin hemtrakt och reagerar snabbt på andras kritik. Man vill alltså bevara ansiktet när det gäller saker som är starkt anknutna till ens person. I ett chattrum betonas både språkets och identitetens betydelse eftersom den språkliga kanalen är den enda deltagarna har för att uttrycka sig och således för att skapa en bild av sig själva.

Exempel 34 nedan visar hur Kalle skapar en bild av sig själv genom att använda sin dialekt och avslöja sin hemort (namnet har ändrats till [ort X] på raderna 4 och 25). Han berättar inte vem han är men ändå kan de andra deltagarna skapa sig en bild av honom utifrån det de får veta. Exemplet visar också en situation där dialektanvändning leder till en konflikt.

(34) Deltagare Kalle kommer in i chattrummet och letar efter chattsällskap. Han får dock elaka kommentarer och det skämtas om hans österbottniska dialekt.

	01 21:42:08	<i>Kalle has entered the building</i>
	02 21:42:25	<Kalle> nain som vill kom på fest?? ¹¹⁸
	03 21:43:56	<Kalle> Northier – Unleash Hell [4: 15] \,,/
	04 21:44:30	<Kalle> vill it nain kom på fest ti [ort X] \,,/ ??? ¹¹⁹
	05 21:45:13	<Ville> hahahhahahaha!
	06 21:48:07	<Kalle> v***u va e rockar idaa!! =)
UTL	07 21:49:31	<Kalle> finns e nain bussi tjäng som vill chat??!! ¹²⁰
OPP1	08 21:49:47	<Ville> tala svenska ---
OPP2	09 21:50:32	<Kalle> haldd käftan din s*t*n!! ¹²¹
	10	ja pratar ju svenska för fan!!
	11 21:50:59	<Ville> ännu ett tecken på fattit ordförråd
	12 21:51:45	<Kalle> ere na feil ti prat dialekt? ¹²²
	13 21:52:09	<Janne> hehe.. låter som norrländska..
	14 21:52:47	<Kalle> förräastin skiter ja fullstängit i
	15	va to säger ville!!!! ¹²³
	16 21:53:06	<Kalle> du e ju änto bara en skit så!!
	17 21:53:11	<Daniel> Nånej, de e ju pampas språke!
	18 21:53:13	<Ville> va trevliit ja förstod varenda ord av
	19	de där
	20 21:53:23	<Ville> va ska ja bry me om tiina tjängor =) ¹²⁴
	21 21:53:37	<Kalle> jysst he! =) ¹²⁵
	22 21:53:54	<Ville> tem e entå så ful rocka billy skooa =) ¹²⁶
	23 21:54:25	<Kalle> ??
	24 21:55:02	<Kalle> hmm
	25 21:56:05	<Kalle> nain från X \,,/ jör idaa tå?? ¹²⁷

I exempel 34 kommer Kalle in i chattrummet och inviterar folk på fest till orten där han bor (raderna 1–2). Det är dock tyst i chattrummet och han får inget svar på sin inbjudan varefter han på rad 3 hänvisar till en låt som han förmodligen lyssnar på eller åtminstone gillar, dvs. Northers *Unleash Hell* som kan beskrivas som melodisk death metal. Kalle avslutar inlägget med att visa ett handtecken som är typiskt för metallgenren nämligen \,,/. Tecknet

¹¹⁸ 01 nån som vill komma på fest?
¹¹⁹ 04 vill inte nån komma på fest till X
¹²⁰ 07 finns det nåt bussig tjej som vill chatta?
¹²¹ 09 håll käften, din satan
¹²² 12 är det nåt fel med att prata dialekt?
¹²³ 14 förresten skiter jag fullständigt i vad du säger Ville!
¹²⁴ 20 vad ska jag bry mig om dina kängor/skor/(tjejer)
¹²⁵ 21 just det!
¹²⁶ 22 de är ändå så fula rockabilly skor
¹²⁷ 25 nån från X här idag då??

görs med en hand genom att man lyftar pek- och lillfingret uppåt medan de andra fingrarna är knutna¹²⁸. Kalle upprepar sin inbjudan (rad 4) och denna gång kommer det en respons från Ville som skrattar (rad 5). Kalle tycks inte bry sig om skrattet eller tolkar inte inlägget som respons. Han producerar ett nytt inlägg först tre minuter senare på rad 6 där han närmast kommenterar sitt eget sinnestillstånd och kanske också sitt musiklyssnande *v***u va e rockar idaa!! =*).

Kalles följande yttrande på rad 7 *finns e nain bussi tjäng som vill chat??!!* fungerar som utlösare i konflikten eftersom det leder till en utmanande respons (OPP1) från Villes sida på rad 8: *tala svenska---*. Villes kommentar är inte särskilt oartigt formulerad men den kan lätt tolkas som ansiktshotande eftersom den innehåller en hänvisning till Kalles österbottniska dialekt som icke-svenska. Kalle reagerar kraftigt på raderna 9-10 och hans OPP2 innehåller många drag som förstärker intensiteten i inlägget: *haldd käftan din s*t*n!! ja pratar ju svenska för fan!!*. Han använder uttrycket *haldd käftan* (håll käften) som är en oartig imperativ som ytterligare förstärks med en personlig förolämpning *din s*t*n* (din satan) och två utropstecken. Kalle tillägger också en kommentar om sitt eget språkbruk *ja pratar ju svenska för fan!!* där han använder partikeln *ju* för att betona yttrandets innehåll som självklart för båda parter, dvs. att han pratar svenska. Han avslutar sin tur med det förstärkande uttrycket *för fan!!* och lägger återigen till två utropstecken.

Efter dessa tre led fortsätter konflikten på raderna 11–18. Det finns dock en tydlig skillnad mellan Kalles och Villes sätt att argumentera i situationen. Kalle använder personliga förolämpningar, så som *du e ju änto bara en skit så!!* (rad 16) medan Villes strategi är mer indirekt. Han producerar ansiktshotande inlägg där han dock inte direkt kommenterar Kalle utan bara

¹²⁸ Man kan tolka tecknet så att det representerar två horn, så som djävulens horn. Metallmusik har redan länge kopplats ihop med satanism även om de i praktiken inte har någonting med varandra att göra. Orsaken till detta kan vara dyster lyrik och den ateistiska världssynen. (Metallmusiikki 2010.)

hans språkbruk. Men eftersom språket, modersmålet, är en så väsentlig del av människors personlighet och identitet är dessa argument också rätt så förolämpande till sin natur. Från och med rad 19 tycks pojkarna hitta något slags samförstånd men det verkar vara på ytan. Båda använder smilisar i slutet av sina inlägg (raderna 20–22) men sekvensen slutar inte med neutralisering eller samförstånd. Däremot slutar den med Kalles förvirring (raderna 23–24) på grund av Villes dialektimiterande inlägg på raderna 20 och 22. Det som antagligen orsakar missförståndet är ordet *tjängor* som Ville använder i betydelsen *kängor*, 'skor' medan det i österbottniska dialekter kan betyda *tjejer*.¹²⁹ Efter sina två sista inlägg i sekvensen (?? på rad 23 och *hmm* på rad 24) väntar Kalle på en förklaring drygt en minut tills han byter samtalsämne genom att på nytt ställa en liknande fråga som i början av konflikten, *dvs. nain från X \,./ jör idaa tå??*.

Exempel 34 ovan visar tydligt vilken roll språk och hemtrakt har för deltagarna. Situationen är typisk för andra liknande sekvenser i materialet: "pampasborna", dvs. deltagarna från Österbotten, betraktas som icke-språkkunniga p.g.a. sin dialekt medan de som använder svenska mer standardspråkligt (vanligen deltagarna från södra Finland) representerar något slags norm som andra avviker från. Samtidigt som språket är en förenande faktor för deltagarna i X3M Chatt är det också en åtskiljande faktor som används för att separera "oss" från "dem". Ungdomarna som hör till den svenskspråkiga befolkningen i Finland söker sig till X3M Chatt närmast för att språket där är svenska, deras modersmål. Språket är alltså en förenande faktor som fungerar som drivkraft och motivering till de språkliga val finlandssvenska ungdomar gör. Men deltagarna skiljer sig också från varandra närmast på grund av olika dialekter. När det gäller konflikter som orsakas av språk eller hemort är det alltså inte bara fråga om samtalsämnet utan om deltagarnas språkliga identitet i sin helhet.

¹²⁹ Missförståndet analyseras noggrannare i exempel 41 nedan.

8.3 Provokativa inlägg

Det engelska ordet *flaming* står för fenomenet att deltagarna avsiktligt irriterar och provocerar andra i chattrummet.¹³⁰ Avsikten med en provokation är att störa chattrummet normala stämning och skapa konflikter. Som forskare kan det vara svårt att avgöra vilka av konfliktsekvenserna som egentligen är avsiktligt skapade och vilka som är "äka" konflikter. Man kan dock fråga sig om det alls är nödvändigt att avgöra vilket som gäller, eftersom basstrukturen både i konflikter och i flamingsekvenser är densamma. I flamingsekvenserna är det dessutom oftast bara provokatören som vet att det är fråga om avsiktlig provocering medan andra kan gissa det eller kanske inte alls märker det.

Det finns dock två episoder i materialet där deltagarna i slutet av episoden tydligt uttrycker att det har varit fråga om flaming, även om de inte använder själva ordet. Exempel 35 är en del av en konfliktepisod och det visar samtal kring temat flaming.

(35) Lisa och Anna har varit med i en konflikt med flera deltagare. Lisa har skämtat på Annas bekostnad som inte har förstått saken utan tagit konflikten på allvar. I exempel 35 avslöjar Lisa saken för Anna.

01	15:26:29	<Anna>	lisa: världen snurrar int runt
02			dej å ditt liv! va e du muka fö typ
03			om du int kan låta andra va
04			glada??
05	15:27:33	<Lisa>	en som för tillfället e på dålit humör o
06			tycker de e rolit o könsorgans me såna
07			som du..=)hihih tror du faktiskt attde dä
08			va snat..?? allt utom min frendi o
09			paketbilen va påhittat.... daijun..

¹³⁰ I dagens läge talas det oftare om *trolling* än flaming.

Samtalet fortsätter ännu en stund och då diskuterar Lisa med sina kompisar hur lätt det var att lura Anna och hennes kompisar. Konflikten har innehållit många personliga förolämpningar. I exempel 35 berättar Lisa att hon har varit med i flamingsekvansen för att medvetet kunna vara elak mot Anna och hennes kompis Ulla (*de e rolit o könsorgans me såna som du..=)hihih*) (rad 5) och att hon t.o.m. hittat på saker för att provocera motparten: *allt utom min frendi o paketbilen va påhittat*. Hon avslutar sitt inlägg med förolämpningen *daijjun*, 'dumskalle'.¹³¹

Situationen i exempel 35 kunde också definieras som mobbning. Anna blir lurad att delta i en strid som är flaming men som hon deltar i på allvar och möjligen avslöjar saker om sig själv och sitt liv som hon annars inte skulle göra. Anna blir lurad att fortsätta grälet vilket också kommenteras senare av en av deltagarna (Siri): *vitsi de va moku nä hon komm ner o du ba fortsatt* ("fan vilken miss det var när hon (Anna) kom ner och du bara fortsatte"). Också Lisa kommenterar senare att *ida va de faktiskt ganska paha...=* ("i dag var det faktiskt ganska illa") som hänvisar till att hon är medveten om att konflikten fungerade som hämnd, att den påbörjats bara för att mobba en av deltagarna och t.o.m. att den möjligtvis översteg gränsen för acceptabelt beteende.

Även om konflikten ebbar ut fortsätter flickorna att behandla saken i chattrummet och funderar på fortsättningen:

(36) Lisa och Siri diskuterar fortfarande den tidigare flamingsekvansen och undrar om Ulla och Anna, dvs. motparterna i sekvensen, fortfarande kommer att vara sura efter veckoslutet.

01	15:28:45	<Lisa>	Siri: när börjar vi på månda?
02	15:29:06	<Siri>	int vet ja
03	15:29:31	<Lisa>	nie tror ja.. =) tror du anna e fitti på oss
04			änu då?
05	15:29:47	<Siri>	jeppp...
06	15:29:59	<Siri>	o anna kommer att selittä

¹³¹ Slangordet *daiju/dajju*, *dum*, har med all sannolikhet kommit från ryskans verb *dat'*, att ge. Imperativformen *daj po mörde* betyder *ge på käften*, varav betydelseerna huvud och därefter dum sedan har utvecklats (Paunonen 2016: 122-123).

07			massoo paksaa ¹³²
08	15:30:11	<Lisa>	int vet ja nu.. =) e bra på att få henne
09			på bra humör. =)

Diskussionen visar att flickorna går i samma skola och att konflikten har skett mellan ungdomar som också känner varandra utanför nätgemenskapen. På raderna 3-4 undrar Lisa om Anna fortfarande kommer att vara sur på henne och Siri på måndag i skolan. Siri säger (rad 6) att det är sannolikt och att Anna kommer att prata mycket om saken. På raderna 8-9 säger Lisa att hon inte tror det eftersom hon är bra på att få Anna på bra humör. Konflikten är alltså inte begränsad till chattrummet utan den orsakas av något som har hänt i flickornas vardag utanför nätgemenskapen och den kommer sannolikt att avslutas också utanför chattrummet. Flaming- och konfliktsekvenserna är inte betydelselösa för deltagarna bara för att de råkar äga rum i en elektronisk omgivning i stället för ansikte-mot-ansikte. Detta väcker frågan om det alls är möjligt eller nödvändigt att dra någon gräns mellan det som görs online och det som görs offline. Kategoriseringen "i den riktiga världen" tycks åtminstone inte vara giltig eftersom olika områden i livet så småningom har flyttats över till nätet och sålunda hör till det riktiga.

Exempel 36 ovan innehåller två inlägg av två olika talare som börjar med negationsordet *inte*: *int vet ja* (rad 2) och *int vet ja nu* (rad 8). Spetsställd negation är en företeelse typisk för talat språk och det förekommer sällan i skrivna texter. I mitt material förekommer de i samma episod och det kan tänkas att det första fallet fungerar som trigger till det andra. Detta gäller dock bara formen, inte funktionen eftersom de negerade epistemiska fraserna används på olika sätt. Det första fallet *int vet ja* (rad 2) är ett direkt svar på en tidigare fråga *när börjar vi på månda?* (rad 1). Det utgör ett typiskt fråga-svar-närhetspar där svaret kunde ersättas med direkt ordföljd *ja vet int*. Det finns dock en liten nyansskillnad mellan *ja vet int* och *int vet ja*. Enligt Lindström (2014a: 249) bär förfälsnegation mer emotionella betydelser, så som t.ex. irritation, ilska och osäkerhet. I detta fall kan den

¹³² 07 och anna kommer att förklara massor av skit

tolkas som ett tecken på irritation och eventuellt också försvar, dvs. *int vet ja = hur skulle jag kunna veta det?*. Det andra fallet *int vet ja nu..=)* fungerar däremot som ett avståndstagande från det föregående inlägget *o anna kommer att selittä massoo paksaa* (och Anna kommer att förklara massor av skit, rad 7). Lisa ifrågasätter Siris tidigare påstående om att Anna kommer att vara arg och prata massor av skit. Oppositionen betonas tydligare när Lisa fortsätter sitt inlägg *e bra på att få henne på bra humör. =)* (raderna 8–9). Det är värt att notera användningen av smilisar i Lisas inlägg. Eftersom konflikten flickorna var involverade i har varit lång och aggressiv, kunde en opponerande åsikt här lätt tolkas fel, t.o.m. ansiktshotande av mottagaren Siri. Två leende smilisar i inlägget *int vet ja nu..=)* *e bra på att få henne på bra humör. =)* förmildrar uttalandet och signalerar hur innehållet ska tolkas.

Exempel 37 nedan visar en episod som representerar en annan typ av flaming. En av deltagarna, Ricke, kommer in på kanalen och irriterar andra deltagare, dvs. han fungerar som troll. Utdraget innehåller också ett exempel på en dialektrelaterad konflikt som liknar exempel 34 som behandlades i avsnitt 8.2 ovan.

(37) Ricke kommer in i chattrummet och hinner under sin korta vistelse (under 4 minuter) ställa till med relativt mycket kaos.

	01 12:38:42	<i>Ricke has entered the building</i>	
UTL	02 12:38:53	<Ricke>	ni e alla fula!
OPP1	03 12:39:06	<Maja>	som du då
	04 12:39:07	<Fia>	näää-äää
	05 12:39:17	<Jan>	Ricke: nånej.. a ljuger du här nu
OPP2	06 12:39:53	<Ricke>	nä ja e int ful ja e den snyggaste
	07		i Finland
	08 12:40:05	<Jan>	hahha.. *håller på o rasa från stoln*
	09 12:40:31	<Maja>	Ricke:de int bra de int:)
	10 12:40:38	<Ricke>	stoln v***us pami daju de heter stolen ¹³³
	11 12:41:18	<Jan>	Ricke: oj ja brydd mi
	12 12:41:21	<Jan>	klart ja vet att det heter stolen
	13 12:41:31	<Jan>	men d finns nånting som kallas
	14		fö dialekt
	15 12:41:50	<Ricke>	kva sa to??? ¹³⁴

¹³³ 10 *jävla idiot, det heter stolen*

¹³⁴ 15 *vad sa du?*

16 12:42:08 <Lisa> stooooooooo hetere, så de så¹³⁵
 17 12:42:34 <Ricke> v***u de här e paska!!!¹³⁶
 18 12:42:46 <Jan> Ricke: fa ut då!
 19 12:43:23 Ricke has left the building

Rickes första inlägg (rad 2) efter att han kommit in i chatttrummet är en förolämpning som riktas till alla i chatttrummet *ni e alla fula!* Majas svar på rad 3 är en motkommentar som riktas direkt till Ricke medan Fias och Jans svar (raderna 4–5) är negativa responser. Ricke svarar på den första, dvs. Majas motkommentar, genom att påstå att han är den snyggaste i Finland (raderna 6–7). Han väljer alltså en kommentar som ger möjlighet till utveckling av konflikten i stället för det ja-nej-mönster som var tydligt i hobbyrelaterade konflikter (avsnitt 8.1.2). Efter detta får han två svar som imiterar skratt. Först svarar Jan som skriver ut skrattet *hahaha..* och därefter uttrycker handlingen verbalt med hjälp av asterisker **håller på o rasa från stolen** (se om asterisker som handlingsmarkörer i avsnitt 5.7 ovan). Efter Jan svarar Maja som tycker att det inte är bra att vara den snyggaste i Finland *de int bra de int:*). På rad 10 ändrar konfliktens tema från att vara ful/snygg till Jans användning av dialekt. Utlösaren till denna konflikt inom konflikten är Jans handlingsbeskrivning där han använder den dialektala formen *stoln* (rad 8). Ricke hakar upp sig på den detaljen och säger på rad 10 att *de heter stolen*. Han börjar sitt inlägg med att upprepa den dialektala formen *stoln* varefter han använder en hel del förolämpande benämningar om Jan: *v***us pami daju* (jävla idiot). Det censurerade svärordet är på finska men ordet *pami* är inte finska.¹³⁷ Sannolikt är det en förkortning av *pampasbo* som hänvisar till österbottningar och som här har negativa konnotationer.

Rickes förolämpning följs av en förklaring från Jan som han uttrycker i tre olika inlägg på raderna 11–14: *oj ja brydd mi / klart ja vet att det heter stolen / men d finns nånting som kallas fö dialekt*. Hans tredje inlägg (rad 14) avslutas med ordet *dialekt* och fungerar som utlösare till Rickes följande inlägg som han skriver på renodlad dialekt *kva sa to???* (rad 15). Återigen är

¹³⁵ 16 *stolen heter det, så det så*

¹³⁶ 17 *fan vad det här är skit!*

¹³⁷ På finska används ordet *pami* om läkemedlet Diapam, men det passar inte i sammanhanget.

det fråga om en verbal duell där deltagarna med hjälp av ord försöker få maktpositionen i situationen. På rad 16 producerar Lisa en humoristisk kommentar om att det ska heta *stoooooln* vilket överdriver pojkarnas strid om hur ordet ska stavas eller sägas. Ricke kommenterar inte längre ämnet utan konstaterar att chattrummet är skit (rad 17, *v***u de här e paska!!!*) vilket leder till Jans uppmaning *fa ut då!* på rad 18. Konfrontationen fortsätter inte längre än så utan Ricke lämnar chattrummet efter detta.

I detta kapitel har jag presenterat olika orsaker som leder till konflikter i materialet. I avsnitt 8.1 presenterade jag de tre samtalsämnen som oftast leder till konflikter: 1) verbala utmaningar, 2) hobbyrelaterade samtalsämnen varav jag har lyft upp sport, musik och bilar och 3) aktiviteten att chatta där kommentarerna handlar om det som pågår i chattrummet. Därtill är dialektanvändning och hemtrakt en orsak till konflikter liksom s.k. flaming som står för avsiktligt konfliktskapande. Flaming kan beskrivas som en verbal duell där någon luras till att delta i en konflikt som egentligen inte finns. Konflikterna varierar innehållsmässigt men också strukturellt. Verbala utmaningar saknar ett bestämt samtalsämne men de innehåller ofta rituella förolämpningar där själva sättet att argumentera och delta i striden blir viktigare än vad konflikten handlar om. Hobbyrelaterade konflikter är uppbyggda i formen A-B-A-B som består av jakande och nekande vilket gör att samtalet inte utvecklas åt något håll. Chattandet om aktiviteten i chattrummet orsakar oftast konflikter i situationer där någon kommenterar den allmänna stämningen. Samtalsämnet är dock inte den enda orsaken till konflikter utan det fungerar ofta i samspel med annat som pågår i chattrummet. Dialekt och deltagarnas hemtrakt spelar en viktig roll som identitetsskapare i chattrummet's anonyma omgivning och därför kan de ses som ett effektivt vapen när man vill förolämpa någon på en personlig nivå.

9 Konfliktavslutande element

I kapitel 8 ovan behandlades olika sätt som konflikter får sin början på och delvis också olika sätt att hålla konflikten vid liv. I detta kapitel behandlas slutskedet av konfliktersekvenser, dvs. hur de avslutas och vad som sker innan konflikten tar slut.

9.1 Avslutande handlingar

Svårigheter att avgränsa konfliktepisoder diskuterades tidigare i kapitel 5. I denna studie anses regelrätta konflikter bestå av utlösaren och två opponerande drag. Konflikten börjar när utlösaren produceras men slutet av en konfliktepisod är inte lika tydligt. Den treledade strukturen, konfliktkärnan, förekommer oftast i början av episoden och den täcker inte de avslutande handlingarna. Sörlin (2008: 76-78) har gjort avgränsningen både på temporala och praktiska grunder. En lång sekvens har hon avgränsat med hjälp av en paus som förekommer mitt i konflikten. Kortare avsnitt har avgränsats på den punkt där deltagarna inte längre diskuterar sitt grälände eller sina dispyter (2008: 75).

Sörlins material skiljer sig dock från mitt i och med att det är fråga om dramadialog, dvs. skriven av en författare i scener som utgör naturliga gränser för händelserna. Hennes definition av konflikt skiljer sig också från min genom att hon utöver den treledade strukturen har studerat sekvenser där deltagarna själva explicit nämner vilken typ av handling det är fråga om, så som *väsande*, *buller*, *dispyt*, *strid* och *gräl* (2008: 75). I mitt material fungerar liknande uttryck inte som hjälp i avgränsningen eftersom deltagarna sällan kommenterar sitt beteende på metanivå.

Maynards material (1985a, 1986) består av dispyter mellan barn i dagisåldern som oftast handlar om något konkret, t.ex. färgkriter. Maynard avgränsar ofta sina exempel med något slags enighet (*alignment*), dvs. en av deltagarna uttrycker att hen är enig med någon annan deltagare (Maynard 1986). Vanligt är att inlägget utformas som en påståendemening som kan tolkas som avslutande element i sekvensen. Några sekvenser avslutas med att någon av deltagarna fysiskt lämnar situationen (Maynard 1985a). I mitt material är samtalen mångfaldigare och deltagarna hoppar mellan olika ämnen och olika samtal. Detta leder till att konflikterna kan överlappa varandra; när en av konflikttagarna lämnar chattrummet är det sannolikt att samtalsämnet byts samtidigt.

Jag har avgränsat de 32 konfliktepisoderna i mitt material så att konflikten anses vara avslutad då deltagarna byter samtalsämne (1, topikbyte) vilket också kan ske när en av deltagarna lämnar samtalet eller chattrummet, eller väljer att inte delta i diskussionen. I två fall avslutas konflikten genom att talaren tar upp ett tidigare behandlat samtalsämne på nytt (2, ny början). Sammanställning 9A nedan visar att topikbytei allmänhet är det vanligaste sättet att avsluta en konflikt.

AVSLUTNINGSSÄTT	ANTALET FALL
1 TOPIKBYTE	30
1.1 Deltagarna byter samtalsämne	21
1.2 En av deltagarna lämnar chattrummet vilket leder till topikbyte	7
1.3 En av deltagarna blir utsparkad vilket leder till topikbyte	1
1.4 En av deltagarna slutar samtala vilket leder till topikbyte	1
2 NY BÖRJAN	2
SAMMANLAGT	32

Sammanställning 9A: Olika avslutningssätt och antalet fall.

Trots att deltagarna byter samtalsämne betyder det dock inte att argumentationen skulle ta slut. Till exempel diskussionen om bilmärken (exempel 32 ovan) fortsätter även om den som producerat utlösaren, dvs. deltagaren med användarnamnet BMW, lämnar chatttrummet.

9.2 Orientering mot avslutning

Eftersom själva sättet att avsluta konflikten är relativt likartat i alla exempelepisoder är det mer givande att försöka se vad som händer just före slutet, dvs. vilka faktorer som leder till att konflikter avslutas. Sammanställningen 9B nedan visar dessa avslutsorienterade företeelser. De behandlas närmare nedan i avsnitten 9.2.1-9.2.8.

Avrundning	6
Nedtoning	5
Skämt	5
Dispyt	4
Förolämpning	3
Topikbyte utan avslutningssignal	3
Eget initiativ till avslutning	3
Andras initiativ till avslutning	3
SAMMANLAGT	32

Sammanställning 9B: Företeelser som föregår konfliktavslut.

9.2.1 *Avrundning*

Sammanställningen visar att den största gruppen med 6 exempel består av avrundningar, dvs. inlägg som sammanfattar och avrundar det som diskuterats. Enligt Howe (1991) är det typiskt för avrundningar (*summary assessments*) att de inte för in ny information i sammanhanget. Enligt Heritage & Watson (1979) har *formulations* en liknande funktion i och med att de sammanfattar eller förtydligar de centrala punkterna i diskussionen. Efter avrundningen sker det vanligen ett topikbyte. Delvis fungerar

avrundningarna som neutraliserande inlägg men de skiljer sig dock från dem i och med att de inte innehåller en direkt uppmaning till avslutning. Exempel 38 nedan visar en avrundning där talaren hänvisar till de olika åsikter som har presenterats om ämnet men avrundningsinlägget är inte av ett neutraliserande slag. Diskussionen handlar om vilket ishockeylag som är bättre, HIFK eller Jokerit. Det sammanfattande inlägget har markerats med en pil →. Samma exempel har behandlats ovan i exempel 15 och 22.

(38)

01	18:43:38	<Peter>	jokerit ruules!!
02	18:44:08	<Ville>	hifki e no bäter än jokerit iaf!!
03	18:44:37	<Magnus>	Homot Ilman fyysistä Kuntoa ¹³⁸
04	18:44:38	<Jan>	nå d e dom iaf..
05 →	18:45:16	<Peter>	mia.. nå om man gillar jokerit så kan ni int
06			ender på he..
07			fö me je jokerit best.. hu beten na ader
08			än je..
09			*idioter!!!* ¹³⁹
10	18:45:23	<Ville>	it nå saaatands per gessle!!!
11	18:45:31	<Ville>	byyyt nuuu

På raderna 1 och 2 förekommer en argumentationssekvens där två deltagare presenterar motsatta åsikter om ämnet, dvs. vilket som är det bästa ishockeylaget. På rad 3 producerar Magnus en ordlek på finska *Homot Ilman fyysistä Kuntoa* där initialförkortningen HIFK ersätts med nytt innehåll (sv. homosexuella utan fysisk kondition). Efter Magnus inlägg kommer Jan med sin kommentar på rad 4 *nå d e dom iaf..* vilket dock inte hänvisar till Magnus inlägg utan mest sannolikt till Villes inlägg på rad 2 eftersom det bara är en sekund mellan Magnus och Jans inlägg. Därtill finns det en strukturell likhet mellan Jans och Villes inlägg: båda slutar med *iaf* (i alla fall) vilket tyder på att Jans inlägg är i linje med Villes inlägg såväl innehållsmässigt som strukturellt. En annan likhet finns mellan Jans och Peters inlägg på raderna 4-5: båda börjar med partikeln *nå*. Det är ursprungligen en imperation (Lindström 2008: 64) som kan användas i förebrående eller kritiserande

¹³⁸ 03 *Homosexuella Utan fysisk Kondition*

¹³⁹ 05-09 *mia.. nå om man gillar jokerit så kan ni inte ändra på det.. för mig är jokerit bäst.. hur mycket bättre nån annan än är.. *idioter!!!**

funktion. Enligt Lindström (2008: 91) kan den här funktionen förklara varför *nå* också förekommer i inledningen av disprefererade handlingar och avböjningar.

Peter långa inlägg på raderna 5–8 är riktat till Ville och fungerar som en sammanfattning. Peter betonar att om man på riktigt gillar ett lag, i detta fall Jokerit, håller man på laget även om andra lag skulle vara bättre. Inlägget kan också tolkas som innehållande dold kritik mot sådana som byter favoritlag enligt hur det går i matcherna. Peter däremot presenterar sig som en sådan anhängare som står bakom sitt lag oberoende av dess plats på serietabellen. Hans inlägg är alltså en sammanfattning av konflikten men inte särskilt neutraliserande eftersom det slutar med en direkt förolämpning **idioter!!!**. Trots att inlägget lätt kunde framkalla opponerande inlägg och en ny konflikt sker det inte. Kommentaren kan också tolkas som en anmodan att lämna den idiotiska topiken. Efter Peters sammanfattning sker det topikbyte på rad 10.

Intressant är att topikbytet initieras av Ville som är den som Peters kommentar mest sannolikt är riktad till. Ville reagerar dock inte på Peters inlägg utan producerar en kommentar om radiokanalens musikval på raderna 10 och 11: *it nå saaatands per gessle och byyyt nuuu* varefter diskussionen fortsätter om andra ämnen utan direkt koppling till den tidigare ishockeykonflikten. Vårt sätt att hitta nya samtalsämnen i vår omgivning och i kontexten för talsituationen kallas av Bergmann (1990: 207) för *local sensitivity*, dvs. det är en typ av situationsrelaterade yttranden (Londen 1993). Situationsrelaterade yttranden avbryter ofta samtalets topikprogression, de hänvisar till någonting som är tillgängligt för alla samtalsdeltagare och de inför någonting nytt i samtalet (Londen 1993: 83). Vi kan notera att dessa tre drag också gäller i exempel 38 ovan där Villes inlägg på raderna 10–11 avbryter den pågående diskussionen, introducerar

ett potentiellt nytt samtalsämne och med all sannolikhet hänvisar till låten av Per Gessle som spelas i radio samtidigt som han chattar.¹⁴⁰

Howe (1991: 7-9; se också Karlsson 2005) framhåller att deltagarna ofta orienterar sig mot avslutning eller topikbyte tillsammans, t.ex. med hjälp av pauser, sammanfattningar, skratt och andra inlägg som inte för in ny information i samtalet. I mitt material kan man dock sällan se någon gemensam orientering mot avslutning, mest sannolikt för att prosodiska hjälpmedel inte kan användas. Till exempel pauser och skratt kan inte användas på samma sätt som i muntliga samtal för att fylla interaktionella tomrum (*filled pause*, Howe 1991: 9). I Howes material är det också vanligt att det förekommer s.k. *acknowledgment tokens*, dvs. uppbackningar, så som *yeah*, *mm*, som kvitterar det sammanfattande inlägget och förstärker känslan av att avslutning är ett gemensamt projekt.¹⁴¹

Olika idrottslag verkar alltid vara ett lätt ämne att utveckla en konflikt kring (se närmare avsnitt 8.1 ovan om samtalsämnena). Inläggen i exemplet är sådana där både enighet och oenighet kan förväntas vilket betyder att båda responstyper kan tänkas vara lika prefererade eller icke-prefererade i sammanhanget (om preferensstruktur se Pomerantz 1984). Peters tur på raderna 5–7 visar oenighet med de tidigare talarnas åsikter (*nå om man gillar jokerit så kan ni int ender på he*) men samtidigt innehåller den en viss grad av enighet om att andra lag eventuellt kan vara bättre (*fö me je jokerit best...hu beter na ader än je*). Kanske just detta koncessiva innehåll i hans yttrande leder till att det fungerar som en avrundning som tar hänsyn till allas intressen i situationen och således bidrar till att konflikten avslutas (se t.ex. Kotthoff 1993).

¹⁴⁰ Det kommer fram i många diskussioner att deltagarna lyssnar på Radio X3M på nätet eller i radion samtidigt som de chattar.

¹⁴¹ Se också Green-Vänttinen 2001 om uppbackningar i svenskan.

9.2.2 Nedtoning

Nedtonande inlägg före episodens slut utgör den näststörsta gruppen med fem exempel i materialet. De liknar de neutraliserande inlägg som behandlades i avsnitt 6.4 och 7.2 ovan i och med att de får funktionen att avsluta konflikten även om det kan ske på olika sätt. De liknar också i viss mån avrundningar men innehåller inte åsikter om samtalsämnet utan har som syfte att avsluta konflikten, att tona ned situationen eller att dra deltagarnas uppmärksamhet till den problematiska situationen så att de själva kan avsluta konflikten. Exempel 39 nedan visar en sådan situation där en av deltagarna, Andy, producerar ett nedtonande inlägg (markerat med pil →) som leder till topikbyte och en förändring i den allmänna stämningen i chattrummet.

(39) Deltagarna Lukas och Pelle har hamnat i en konflikt när Lukas har klagat på att det är tråkigt i chattrummet vilket Pelle har kommenterat.

01	19:31:19	<Lukas>	faan va kul du e.. ojoj..
02	19:31:35	<Lukas>	en klar 10:a på torrhets skalan
03	19:32:00	<Pelle>	mmmm;D
04	19:32:10	<Pelle>	de så
05	19:32:14	<Pelle>	när man heter Pelle
06	19:32:16	<Kalle>	aaaahhhh
07	19:32:17	<Ville>	muahah
08 →	19:32:51	<Andy>	va vi e glada här idag då
09	19:33:10	<Pelle>	ja e glad ja
10	19:33:13	<Tina>	tss...
11	19:33:18	<Tina>	ja meee;)

Exempel 39 börjar med Lukas förolämpningar mot Pelle där han säger att Pelle inte alls är kul utan helt suverän *på torrhets skalan* (raderna 1-2). På raderna 3-5 instämmer Pelle ironiskt och säger att det är så när man heter Pelle varefter både Kalle och Ville skrattar på raderna 6 och 7. *Muhahah* som förekommer i chattsammanhang som skrattimitation uppfattas oftast som ironiskt. Dessutom kommer bådas inlägg nästan samtidigt och så snabbt efter Pelles inlägg på rad 5 att det är osannolikt att de skulle skratta åt hans vits om sitt namn. Däremot skrattar de åt Lukas varvid deras ironiska skrattrespons tycks nedvärdera Lukas skämt (att ge vitsord på torrhetsskalan). På rad 8 kommer Andy med ett neutraliserande inlägg där

han ironiskt kommenterar pojkarnas konflikt, Kalles och Villes skratt och samtalets stämning: *va vi e glada här idag då*. Andy har inte deltagit i konflikten även om han hela tiden varit närvarande i chattrummet. Därför tolkar jag hans inlägg som neutraliserande: han framhäver inte någon åsikt om själva konfliktämnet utan uttalar sig något läraraktigt om stämningen i chattrummet. Jag tolkar hans inlägg som en aning ironiskt också för att han inte har någon smilis i sitt inlägg. Inlägg av denna typ innehåller ofta smilisar för att det då är lättare att tolka talarens intentioner. Andys kommentar leder i alla fall till att konflikten tar slut och deltagarna börjar diskutera vem som är glad i chattrummet, nu med en helt annan stämning än tidigare.

Påfallande i exempel 39 ovan är användningen av olika pronomen som personliga referenser. I exemplet förekommer pronomenen *du*, *man*, *vi* och *jag*. På rad 1 riktar Lukas sin kommentar till Pelle och använder konstruktionen *faan va kul du e*. Pronomenet *jag* förekommer i två olika inlägg: först på rad 9 där Pelle säger *ja e glad ja* och lite senare på rad 11 instämmer Tina genom att säga *ja mee;*).

På rad 8 förekommer ett sarkastiskt inlägg med pronomenet *vi*: *va vi e glada här idag då* som Andy producerar med syftning på stämningen som ju inte är särskilt glad. Användning av pronomenet *vi* betyder oftast att talaren räknar sig själv som en del av gruppen som åsyftas, t.ex. *vi är väldigt hungriga*. I inlägget ovan är situationen dock annorlunda eftersom Andy närmast avser andra deltagare, dvs. de som har varit involverade i konflikten tidigare och för sin del orsakat den dåliga atmosfären i chattrummet. Detta sätt att använda "vi" liknar det som ofta kallas för ålderistiskt tal (*elderly speak*, *patronizing speech*) (Pierquet 2006; Nyström 2008). Ålderistiskt tal uppfattas ofta som nedlåtande, som om man skulle tala till småbarn i stället för till vuxna människor (t.ex. *Hur mår vi idag?*). Även om exempel 39 ovan inte handlar om ålderistiskt tal är fenomenet detsamma: talaren ställer sig själv utanför situationen och tar avstånd från andra deltagare genom att tala nedlåtande, t.o.m. ironiskt eller sarkastiskt till (och om) dem.

9.2.3 Skämt

En lika stor grupp som nedtoningar med fem belägg är den där avslutningen föregås av ett skämt eller en vits. Dessa skämt fungerar också som neutraliserande element som flyttar diskussionens nivå från en konflikt till ett mer avslappnat samtal. Delvis liknar de neutraliseringar också i det avseendet att de kan vara sarkastiska eller ironiska. Skillnaden är dock den att man inte kommenterar stämningen eller konflikten genom att skämta, utan själva samtalsämnet. Användning av skämt i mitt material liknar Brown & Levinsons (1987: 102, 124) observationer om skämt som uttryck för positiv artighet (*positive politeness*). Enligt Brown & Levinson behöver deltagarna i situationen *common ground* för att det ska vara möjligt att skämta. Efter att man gett uttryck för liknande åsikter, kunskaper och attityder är det möjligt att söka enighet och undvika oenighet med hjälp av skämtande (1987: 102). Med hjälp av skämt kan talaren rädda sitt eget eller någon annans ansikte i situationen.

Exempel 40 nedan visar hur en av deltagarna avslutar en debatt om ishockeylagen HIFK och Jokerit. Det bör noteras att det inte är samma diskussion som behandlades t.ex. i exempel 38 ovan utan det är fråga om en annan konflikt med samma tema.

(40) Deltagarna diskuterar gårdagens ishockeymatch där HIFK vann över Jokerit i en lokalmatch. Också andra ishockeylag nämns (Ässät, TPS) tills det sker topikbyte.

01	17:53:06	<Danny>	hördu va de int nu här att hifk vann jokerit??
02	17:53:26	<Mia>	it gör de någo...
03	17:53:45	<Danny>	de gör nooo....fö hifk e beter en jokerit!
04	17:54:44	<Kalle>	hifki e bäter än jokerit men TPS e no bäst..
05 →	17:54:52	<Mia>	du ska pass di, annars kommer hjallis å
06			KÖPER di!!!
07	17:55:22	<Pia>	Ässät e bäst..
08	17:55:29	<Danny>	nå näää...hui hui..
09	17:55:38	<Mia>	Anna>>annars e de bra???
10	17:55:43	<Anna>	jååå..om hi e nå andra så kommär ni mäa ti
11			butiikin nu tvärt??? ¹⁴²

¹⁴² 10

ja.. om här finns några andra så kommer ni med till butiken nu genast???

Exemplet börjar med Dannys och Mias samtal om HIFK och Jokerit: HIFK har vunnit matchen och även om Mia på rad 2 säger att det inte gör något fortsätter Danny på rad 3 och menar att HIFK är bättre än Jokerit. Därefter kommer Kalle med i samtalet på rad 4 och för fram ett tredje alternativ, nämligen ishockeylaget TPS från Åbo (TPS= Turun Palloseura som betyder Åbo Bollklubb). Han håller med Danny om att HIFK är bättre än Jokerit men att TPS ändå är bäst. Efter Kalles inlägg producerar Mia ett skämtsamt inlägg som i detta fall leder till en avslutning av konfliktsekvensen och därefter till topikbyte. Mias inlägg *du ska pass di, annars kommer hjallis å KÖPER di!!!* (du ska akta dig, annars kommer Hjallis och köper dig!!!) hänvisar till den dåvarande ägaren av Jokerit som heter Hjallis Harkimo.¹⁴³ Affärsmannen Harkimo köpte ishockeyföreningen Jokerit år 1991 och har efter det byggt en egen hall samt köpt spelare till laget utan att spara pengar. Detta är mest sannolikt orsaken till Mias kommentar om att Hjallis kommer att köpa Danny om han inte aktar sig. Efter Mias skämt på raderna 5–6 fortsätter episoden endast med Mias kommentar om att ishockeylaget Ässät från Björneborg är bäst (rad 7) varefter Danny svarar Mia på rad 8. Efter Dannys inlägg diskuteras ishockey inte mera utan Mia byter topik genom att rikta en direkt fråga till Anna (rad 9) om hur hon mår: *annars e de bra???*.

Diskussionen fortsätter sedan med ett annat ämne när Anna frågar om någon av de närvarande följer med henne till butiken (raderna 10–11). Några deltagare går i en internatskola där eleverna bor i gemensamma bostäder. Skolan ligger en bit utanför byn och därför vill Anna ha sällskap till butiken. Annas inlägg tyder på att Mia och Anna känner varandra i verkliga livet eftersom Anna ber Mia och eventuella andra kompisar att komma med till butiken. I sin fråga använder hon pronomenet *ni* som syftar på en begränsad grupp, i detta fall dem som går i samma internatskola som Anna. Mia däremot tilltalar Anna direkt på rad 9 vilket avviker från den allmänna stilen i episoden. Detta kan bero på att de är vänner men också på frågetypen. Mia är intresserad av hur Anna har det på ett personligt plan och det verkar som

¹⁴³ Harkimo är en känd person, en tvättakta businessman, politiker och ofta framme i finländska medier, bl.a. i tv-serien *Diili* som är den finländska motsvarigheten till den amerikanska serien *The Deal* med Donald Trump.

om hon med direkt tilltal vill exkludera andra i situationen. Situationen kan jämföras med en tillställning med mycket människor där talaren lutar sig mot bara en och viskar frågan i dennas öra.

9.2.4 *Dispyt*

I avsnitt 9.2.1, 9.2.2 och 9.2.3 ovan presenterades handlingar som föregår eller inleder avslutning av konfliktsekvensen. Fyra konflikter innehåller dock inte några specifika avslutsorienterade handlingar utan konflikten helt enkelt avtar och ebbar så småningom ut, dvs. ingen fortsätter dispyten. Konflikten tycks hänga i luften, oftast för att inlägget eller kommentaren inte får någon respons. Exempel 41 nedan är en del av exempel 34 ovan som handlade om dialekt och hemort som konfliktskapande element. Slutet av sekvensen är dock inte en sammanfattning eller av neutraliserande slag, utan snarare ebbar diskussionen ut på grund av missförstånd. Pilarna visar de ställen där vändningen i samtalet sker och ämnet avslutas.

(41)			
01	21:53:23	<Ville>	va ska ja bry me om tiina tjängor =)
02	21:53:37	<Kalle>	jysst he! =)
03	21:53:54	<Ville>	tem e entå så ful rocka billy skooa =)
04 →	21:54:25	<Kalle>	??
05 →	21:55:02	<Kalle>	hmm
06	21:56:05	<Kalle>	nain från X \,,/ jör idaa tå??

Samtalet har tidigare handlat om Kalles österbottniska dialekt som Ville har kommenterat ganska elakt. Villes kommentarer på raderna 1 och 3 är en följd av att han (kanske med flit) missförstår ordet *tjängor* som Kalle använt tidigare i sitt inlägg. Ordet betyder inte *kängor* utan *tjejer* som Ville har letat efter för att få samtalssällskap. Denna koppling mellan orden, eller snarare Villes missförstånd av dem, leder till att Kalle inte förstår Villes kommentar på rad 3, den hänger helt enkelt inte ihop med det tidigare inlägget på rad 1. På raderna 4 och 5 visar Kalle att han inte förstår genom att skriva två frågetecken och dialogpartikeln *hmm*, ett uttryck för funderande som man ofta kan se bl.a. i serier.

När man tittar på tidsschemat ser man att Kalles frågetecken på rad 4 kommer först 31 sekunder efter Villes inlägg. I ett chattsamtal är det en lång tid vilket tyder på att Villes tur på rad 3 varit svår att förstå. Kalle väntar ytterligare 37 sekunder till innan han skickar in sitt följande inlägg. Därefter går det ytterligare 63 sekunder, dvs. över en minut före Kalles följande tur som är ett nytt initiativ till diskussion (rad 6). Sammanlagt går det alltså 2 minuter 11 sekunder innan episoden så småningom ebbar ut och Kalle initierar ett nytt samtalsämne. En viktig faktor i processen är att Ville efter sitt inlägg på rad 3 inte längre deltar i diskussionen. Kalle väntar antagligen en kommentar från Ville eftersom han inte lämnar chattrummet men ändå inte deltar i diskussionen. Till slut ebbar samtalet ut.

9.2.5 Förolämpning

I tre konflikter föregås avslutningen av en personlig förolämpning. Enligt Brown & Levinson (1987: 66) hotar förolämpningar alltid deltagarnas strävan att rädda sitt eget och andras ansikte eftersom förolämpningarna signalerar att talaren inte bryr sig om mottagarens känslor, behov osv. I mitt material är förolämpningar ofta personliga och enligt Brown & Levinsons termer mycket ansiktshotande. Samtalets stämning kan ha varit dålig länge och förolämpningen är bara det sista steget i avslutningsprocessen. Exempel 42 nedan visar ett avsnitt ur en konflikt där deltagarna Tom och Kim hamnar i en dispyt som tar slut efter en förolämpning (både förolämpningen och avslutningen är markerade med pilar).

(42) Tom och Kim har hamnat i en dispyt efter en diskussion om alkoholanvändning.

01	00:47:52	<Tom>	Kim>>bra då
02	00:48:11	<Kim>	Tom, vilket är bra?
03	00:51:10	<Tom>	Kim>>inget, men ha d bra, förlåt om ja var elak
04	00:51:27	<Kim>	Elak? öO
05	00:51:45	<Tom>	aa..sådär sa nå elakt eller nått typ
06	00:52:11	<Kim>	Nå det gör ingenting att du betar dig som en
07			fjortis som just tagit sin första fylla.
08	00:52:17	<Kim>	Jag förlåter dig öfr det.
09	00:52:20	<Kim>	:)
10	00:52:37	<Tom>	att va sa du????????????????

11	00:53:11	<Kim>	Hmm, Ja.
12	00:53:27	<Tom>	shut up forget att ja sa nått ti dej
13	00:53:56	<Kim>	:P
14	00:54:00	<Kim>	Du är så rolig.
15	00:54:17	<Tom>	Kim>>du e skert nån som aldri ha supi å vet
16			int hu d e, såååååååååå hu sku d vara att
17			int skriva nåå
18 →	00:54:32	<Tom>	sepppppppppppo
19 →	00:54:35		<i>Tom has left the building</i>
20	00:54:47	<Kim>	n00b.

Tom och Kim har tidigare hamnat i en konflikt om alkoholanvändning; den äger rum före avsnittet som visas i exempel 42 ovan. Kim har sagt att han tycker det är patetiskt att supa ensam framför datorn och skriva om det i chattet medan Tom har försvarat fenomenet. I utdraget ovan ber Tom om ursäkt (rad 3) för att han varit elak mot Kim. På rad 4 svarar Kim med ett reparationsinitiativ där han upprepar ordet *elak* för att visa att han inte förstått vad Tom menar. Kim lägger till en känsloikon som verkar höja ögonbrynen och visa en oförstående min. På rad 5 förklarar Tom varför han bad om ursäkt. Kim är dock inte enig med Tom utan producerar flera turer (raderna 6–9) där han låtsas förlåta Tom samtidigt som han fortsätter att nedvärdera honom. Kim visar tydligt att han beter sig klokare än Tom som Kim beskriver *som en fjortis som just tagit sin första fylla* (raderna 6–7). Han jävlas med Tom vilket han ytterligare betonar genom att lägga till en leende smilis (rad 9). På rad 10 producerar Tom ett reparationsinitiativ där han kräver en förklaring av Kim. Inlägget *att va sa du????????????????* är en direkt fråga vars insisterande karaktär betonas med 15 utropstecken i slutet. På rad 11 svarar Kim med *Hmm. Ja.* varefter Tom blir sur på nytt och tar tillbaka sin tidigare yttrade ursäkt på rad 12. Kim slutar dock inte här utan fortsätter att retas med Tom på raderna 13–14 med att ironiskt säga *Du är så rolig*. Detta leder till Toms utbrott på raderna 15–16 och den personliga förolämpningen på rad 17, *sepppppppppppo*.¹⁴⁴ Efter detta lämnar Tom

¹⁴⁴ Seppo är ett finskt, manligt förnamn som, vid sidan av många andra namn, har blivit ett skällsord med betydelsen dum. Andra liknande namn är bl.a. Uuno, Urpo, Eino, Einari, Tauno, Tahvo och Simo (Paunonen & Paunonen 2002: 15). Liknande appellativa särnamn i finskan och ungerska behandlas närmare bl.a. i Sarhema 2012.

chattrummet och Kim producerar ännu ett inlägg där han karakteriserar Tom med benämningen *noob*. Noob är ett nätslangsord som betyder *newbie*, nybörjare. Ibland används benämningen om deltagare som betar sig störande eller irriterande och därför kan betraktas som nybörjare som inte behärskar gemenskapens normer och regler.

Episoden ovan är tydligt dominerad av Kim som tycks ha makt över Tom vilket han visar med sitt beteende, sin attityd och sina kommentarer, t.o.m. efter att Tom har gått. Tom avslutar konflikten genom att lämna chattrummet men före det producerar han en personlig förolämpning. Det intressanta är att Tom inte stannar i chattrummet för att se hur hans förolämpning tas emot utan i stället lämnar han samtalet helt och hållet.

9.2.6 *Topikbyte utan avslutningssignal*

Tre av konflikterna slutar med topikbyte utan att det markeras på något sätt. Denna grupp skiljer sig från de tidigare beskrivna grupperna (avsnitt 9.2.1-9.2.5) däri det sista inlägget före topikbytet tydligt hör till konfliktsekvensen men inte kan placeras i någon av de ovannämnda grupperna. Det innehåller alltså inte skämt, sammanfattning eller förolämpning eller andra drag som kunde tolkas som orientering mot avslutning. I dessa fall verkar konflikten sluta tvärt mitt i diskussionen. Exempel 43 nedan visar ett avsnitt där topikbyte sker utan några signaler.

(43) Anna och Maria har pratat om snus vilket har lett till en konflikt och till slut beskyller Maria Anna för att hon inte kan någonting.

01	19:19:47	<Anna>	hmm... va bord ja kuna nu då?
02	19:20:45	<Maria>	öööh.... Daa.. LEVA KANSKE???
03 →	19:19:21	<Anna>	Hmm, leva... ja som trodd ja lever
04 →	19:21:46	<Ken>	MOI för helsike!
05	19:21:52	<Kalle>	ngn som har nå turtles-prylar/filmer till salu?
06			dom e mina idoler liksom.. häftigare än suzu'ki
07			pv me 80 o en ölburk som slutrör

Exempel 43 är fortsättning på en konflikt som Anna och Maria hamnat i tidigare (se också exempel 7). Slutet av episoden ingår på raderna 1–3 där diskussionen närmast handlar om att ”skaffa sig ett liv”, dvs. att sluta gnälla och göra något meningsfullt.¹⁴⁵ Anna och Maria använder rikligt med olika partiklar i början av inläggen (*hmm*, *öööh*, *daa*). Enligt Lindström (2008: 81) hör *hmm* till kategorin dialogpartiklar och *öööh* till kategorin yttrandepartiklar. Dialogpartiklar är ofta responsiva, de kan stå ensamma och således utgöra ett eget yttrande medan yttrandepartiklar oftast är beroende av sitt moderyttrande och inramar det initialt eller finalt med någon pragmatisk vink (Lindström 2008: 80). I exempel 43 står dialogpartikeln *hmm* i initialposition i båda inläggen (1, 3). Formen *hmm* med långt m-ljud ger uttryck för funderksamhet och betonas i exemplet med användning av tre punkter efter partikeln. På rad 3 upprepas också verbet *leva* som Maria använder på rad 2. Detta funderande leder på raderna 1 och 3 till ett informationsbärande yttrande (fråga, påståendemening) vilket kan ses som en verbal formulering av det föregående funderandet.

En partikel som är vanlig i ungdomsspråket är *daa* som förekommer på rad 2 tillsammans med tveksignalen *öööh*. *Daa* är ett nyord och det kan beskrivas som en dialogpartikel som ensam kan utgöra ett yttrande. Ofta är det en respons på någonting som sagts tidigare. Ordet har en negativ betydelse och markerar talarens nedlåtande attityd till motparten som har sagt något lite dumt eller självklart (*daa?* = *är du dum i huvudet?*)¹⁴⁶. Ordets etymologi kan ha två förklaringar. I Finland liknar uttalet det ryska responsordet *da*, som betyder ja. Mer sannolikt är dock att ordet kommer från engelskans *duh* som ger uttryck för nedvärdering av motpartens intelligens och som uttalas [da] (Duh 2010).¹⁴⁷

¹⁴⁵ I bakgrunden ligger det engelska idiomet *Get a life* som ofta används i kritisk, negativ eller sarkastisk betydelse (Get a life 2010).

¹⁴⁶ <https://www.urbaanisanakirja.com/word/daa/18129/>

¹⁴⁷ Den mest kända användaren av *duh* är säkert seriefiguren Homer Simpson som dock använder formen *d'oh!*.

I samband med *daa* använder Maria *öööh* (rad 2). Enligt Lindström (2008: 87) kan sådana initiala partiklar positionera ”den handling som yttrandet utför i den aktuella situationen och sekvensen”. I exempelfallet betonar partikeln talarens nedlåtande attityd och har delvis samma betydelse som *daa* i samma inlägg. Den uttrycker också Marias förvåning över att hon måste förklara saken. Det är en värderande partikel som fungerar som evaluerande respons på någonting som sagts tidigare och som vanligen i sin tur leder till en negativ respons eller en fråga.

Efter Marias och Annas konflikt händer det inte mycket i samtalet utan det blir en paus på över två minuter varefter Ken kommer med en allmän hälsning (*MOI* på rad 4) och Kalle introducerar ett nytt samtalsämne (*ngn som har nå turtles-prylar/filmer till salu?* På rad 5). Delvis kan man se pausen som orientering mot topikbyte men intressant är att det i själva sekvensen mellan Anna och Maria inte finns några tecken på orientering mot avslutning.

9.2.7 *Eget initiativ till avslutning*

I tre konflikter slutar konfliktsekvensen genom att en av deltagarna initierar avslutning, vanligen genom att lämna chattrummet. Detta leder till topikbyte varefter konflikten kan anses vara slutförd. I exempel 44 nedan har en konflikt ägt rum mellan Mia och Krista. Båda deltagarna lämnar chattrummet: först Krista, sedan Mia. Båda meddelar explicit vad de ämnar göra (raderna 6 och 9).

(44)			
01	14:20:02	<Mia>	ja va full och han utnyttja mig!!!!
02	14:20:12	<Krista>	jep jep..
03	14:20:32	<Nicke>	:P
04	14:20:46	<Nicke>	så låter de allti...
05	14:20:52	<Nicke>	:)
06 →	14:20:55	<Krista>	nu far ja moooj!!!!
07	14:20:58	<i>Krista has left the building...</i>	
08	14:21:05	<Mia>	Nicke hahaha!!
09 →	14:21:23	<Mia>	nu far ja moooooooooj!!!
10	14:21:24	<Nicke>	föölååt
11	14:21:28	<i>Mia has left the building...</i>	

Mia och Krista har hamnat i en konflikt efter att Mia har berättat hur en bekant pojke har utnyttjat henne sexuellt. Ämnet är känsligt och konflikten börjar när Krista inte visar tillräckligt mycket empati för Mia, utan med responsen *jep jep..* på rad 2 låter Mia förstå att hon inte helt tror på det Mia säger. På raderna 3-5 hoppar Nicke in i diskussionen och kommenterar Mias inlägg på rad 1 genom att säga att *så låter de allti* (rad 4). Följande inlägg kommer dock inte från Mia även om hon är den som har varit föremål för de icke-empatiska kommentarerna, utan från Krista som meddelar att hon kommer att lämna chattrummet *nu far ja moooj!!!!* (rad 6), vilket hon gör omedelbart efter inlägget. Mia stannar i chattrummet en stund och kommenterar Nickes tidigare inlägg genom att skratta *hahaha!!!* (rad 8). Därefter initierar hon avslutning på precis samma sätt som Krista, dvs. *nu far ja mooooooooooj!!!* där den enda skillnaden är antalet o-bokstäver och utropstecken. Efter att båda har lämnat chattrummet och därmed konflikten är det naturligt att ett nytt samtalsämne initieras mellan de kvarvarande deltagarna.

Eget initiativ till avslutning är vanligt i chattsamtal och det förekommer också i samtal som inte innehåller konflikter. Att avsluta en samtalssekvens så är inte vanligt i muntliga samtal där orientering mot avslutning ofta består av vissa yttrandepar som hänger ihop och kan ses som arketypiska avslutningar, t.ex. *hejdå-hejdå* (Button 1987: 102). I exempel 44 ovan fungerar avslutningsinlägget som ett första led som kunde besvaras med en hälsning, t.ex. *hejdå*. Deltagarna lämnar dock chattrummet så snabbt att det inte finns tid för andras kommentarer. På rad 10 hinner Nicke be om ursäkt men Mia svarar inte utan lämnar chattrummet på rad 11. Avslutningssignaler eller -besked i chattsamtal är alltså inte responsökande utan signalerar en kommande icke-verbal handling.

9.2.8 Andras initiativ till avslutning

I avsnitt 9.2.7 ovan presenterades fall där de deltagare som varit involverade i en konflikt själva initierar avslutning av episoden. I detta avsnitt

presenteras fall där initiativet kommer från andra deltagare. Det vanliga fallet är att någon har betett sig osakligt i chattrummet varefter en eller flera deltagare ber moderatorn att sparka ut den störande deltagaren. Moderatorerna kan sparka ut folk från chattrummet och därför vänder sig andra deltagare ofta till moderatorerna, så som i exempel 45 nedan.

(45) Deltagare Dee har betett sig olämpligt och blir utsparkad (kickad) av Ville.

01 →	20:38:15	<Andy>	kan nån kicka Dee? han/hon använder termer
02			som är direkt oacceptabla i normala samtal.
03	20:39:03	<Dee>	ursäkta, ja e bara en lantis som int förstår va ja
04			säger. Tar tillbaks det...
05	20:39:20	<Ville>	ok
06	20:39:26	<Mia>	sorry Dee...
07	20:39:49	<Andy>	bra alles in ordnung, säg de förlåt åt syrran
08			också så är allt okey
09	20:39:58	<Mia>	lag munkavle på ti honom om han komer in =)

På raderna 1–2 ber Andy att någon ska sparka ut Dee eftersom hen har använt termer som enligt Andy är oacceptabla. Andy motiverar sakligt sin begäran eftersom ingen får bli utsparkad utan motivering. Moderatorerna kan förlora sina rättigheter om de missbrukar dem vilket ökar risken att förlora ansiktet i gemenskapen. Rättigheterna förtjänas och om de förloras är det ett tecken på missförtroende från administratörens, dvs. Radio X3Ms, sida. Därför ska alla handlingar vara motiverade. På raderna 3–4 försöker Dee ta tillbaka sina ord men det hjälper inte eftersom Ville som har moderatorrättigheterna sparkar ut Dee. Tyvärr kan man inte se inlägget där själva handlingen syns men med all sannolikhet sker det kring raderna 5–8. På raderna 7–8 vänder sig Andy till Dee och accepterar hans ursäkt. Utifrån Mias inlägg bara nio sekunder senare på rad 9 vet man att Dee faktiskt har blivit utsparkad: *lag munkavle på ti honom om han komer in*. Det är möjligt att utestänga vissa användare så att de inte kan komma tillbaka med samma användarnamn vilket Mia indirekt hänvisar till. Att sparka ut någon av deltagarna anses vara en relativt kraftig handling vilket Mias inlägg på rad 6 också tyder på: *sorry Dee*.

Språkligt sett har exempel 45 inslag av såväl svenska, engelska som tyska.¹⁴⁸ De engelska inslagen är även i övrigt vanliga i svenskan (*ok, okey, sorry*), och t.ex. verbet *kick* (att sparka) är språkligt anpassat till svenskan i och med att det har fått infinitivvändelsen -a (*kan nån kicka*). Också det tyska inslaget *alles in ordnung* är en fast fras som också sådana som annars inte behärskar tyska kan känna till. Inslaget följer inte heller tyska skrivregler där substantiv skrivs med stora bokstäver (*alles in Ordnung*).

I kapitel 9 har jag presenterat handlingar som fungerar som orientering mot avslutning, dvs. som föregår konfliktsekvensens avslutning som i denna studie definieras utgående från topikbyte. Det händer mycket i avslutningsfasen, deltagarna kan t.ex. skämta, förolämpa varandra eller avrunda det som diskuterats. I vissa fall förekommer inte någon avslutningsorientering, konflikten bara ebbar ut långsamt eller man visar explicit att samtalet kommer att ta slut, t.ex. genom att säga *nu far ja!*. Det mest radikala alternativet är det då någon bråkig deltagare blir utsparkad vilket alltid initieras av andra deltagare.

¹⁴⁸ Dessa inslag liknar Ramptons term *crossing* (2016). Enligt honom kan diskursbundna identiteter, som sedan påverkar de språkliga valen i kontexten, vara mer betydelsefulla än talarens personliga koppling till språket i fråga (1995: 7).

10 Sammanfattande diskussion

I denna avhandling har jag studerat strukturella och interaktionella konventioner, kommunikativa praktiker och bland dem speciellt konflikter och hantering av dem i finlandssvenska chattsamtal. Materialet består av synkrona (realtida) chattsamtal i ett finlandssvenskt chattrum *X3M Chatt* som administrerades av det finländska radio- och TV-bolaget YLE:s svenska ungdomsradio Radio X3M ända till 2011 då chattrummet lades ner. Materialet omfattar 8 dygn, dvs. 192 timmar chattsamtal. I materialet identifierades 38 konfliktepisoder för närmare analys. Valet av just konfliktepisoder skedde efter en genomgång av materialet varvid jag märkte att oenighet och konflikter, lekfulla eller mer allvarliga till sin natur, var ett återkommande fenomen i materialet och fick därför bli i fokus i denna studie.

I chattsamtal engagerar sig deltagarna i en form av social interaktion som utspelar sig på ett grafiskt, teckenbaserat medium. I sina kommunikativa praktiker kombinerar chattdeltagarna drag från både tal och skrift. Med talet sammanhänger behovet att uttrycka t.ex. tonfall, röststyrka, skratt, gester, miner och känslor på olika grafiska sätt som tangentbordet tillåter. Men egentligen har deltagarna skapat en särskild hybrid kommunikationsform och kommunikativ kompetens som möjliggör en funktionell interaktion på chattmediet och i den gemenskap som uppstår där.

I denna sammanfattning diskuteras resultaten i avsnitt *10.1 Särdrag och konventioner i chattkommunikation*, *10.2 Konflikternas struktur och innehåll* och *10.3 Metodiska bidrag*. Av särskilt intresse är konfliktepisodernas innehåll och struktur samt hur de vidare kan analyseras utgående från konfliktämnets art. Denna analys presenteras i avsnitt *10.2.1*

Oenighet kring värderingar och åsikter, 10.2.2 Reaktionen på andras sätt att uttrycka sig och 10.2.3 Provokationer och andra specialfall.

10.1 Särdrag och konventioner i chattkommunikation

Konventionerna och särdragen i materialet presenterades i kapitel 5 där speciellt stavning, känslöikoner, interpunktion och användning av asterisker är centrala. De är typiska för chattsamtal, men också för andra typer av digital kommunikation som till exempel sms-meddelanden via smarttelefoner. I avsnitt 2.2 lyfte jag fram tidigare forskning kring temat (bl.a. Svenningsson 2001; Karlsson 1997, 2002; Örnberg 2009; Bellander 2010) och visade att chattsamtal tydligt har drag från både talat och skrivet språk. Avhandlingen ger därmed information om konventioner som är kännetecknande för datormedierad kommunikation och därtill bidrar den till forskningen om hybrida kommunikationsformer som förekommer i de så kallade nya medierna på en mer allmän nivå. Konventionerna i chattsamtal har skapats för att komplettera något som skriften å ena sidan saknar, så som uttryck för miner och tonlägen, men å andra sidan har man utnyttjat den ram som tangentbordet, som stått i skriftens tjänst, tillåter. Konventionerna har etablerats för att de skulle fylla en del interaktionella funktioner som typiskt aktualiseras i dialogiska möten mellan individer ansikte-mot-ansikte. Det är sålunda inte särskilt givande att utgå från en dikotomisk jämförelse av talspråkliga resp. skriftspråkliga drag eftersom chattspråket så tydligt har sina egna villkor och konventioner där den sociala interaktionen har en central roll.

10.2 Konflikternas struktur och innehåll

I materialet har jag kunnat belägga två centrala strukturer gällande konflikter: *den treledade* och *den tvåledade konfliktstrukturen*. Den treledade strukturen består av utlösare (UTL), opponerande drag 1 (OPP1) och opponerande drag 2 (OPP2), och dessa tre led utgör den s.k. konfliktkärnan i konfliktepisoder. Följande exempel (46) har behandlats tidigare bl.a. i exempel 2 i avsnitt 1.3. Utlösare är Axels inlägg på rad 1 (nothing is happening here), som följs av det första opponerande draget på rad 2 och och det andra på rad 4.

(46)

UTL	01 19:16:25	<Axel>	nothing is happening here...
OPP1	02 19:17:23	<Kanin>	se till så att det händer nåt då axelfan
	03		istället för att gnälla
OPP2	04 19:18:35	<Axel>	sätt dig i en buske och gnaga på en morot,
	05		kaninf*n

Den treledade strukturen kan betraktas som en s.k. fullbordad konflikt. Om det sista ledet, dvs. det andra opponerande draget, saknas är det inte fråga om en fullbordad, treledad konflikt utan om en potentiell konflikt som bara innehåller de två första leden, men som inte blir en fullbordad konflikt eftersom det opponerande draget inte får mothugg. I kapitel 6 behandlades den treledade strukturen i detalj, och sammanlagt 32 fall identifierades. Det visade sig att de flesta konflikterna uppstår mellan 3-4 deltagare (i sammanlagt 16 fall). Dessa konflikter var dock inte de längsta, utan i medeltal uppstod de längsta konflikterna (episodens längd mätt i tid) mellan 2 deltagare eller mellan mer än 7 deltagare. Treledade konflikter består således ofta av polyadiska sekvenser där alla led kan vara producerade av olika talare. Deltagarna tycks välja sida redan under de första inläggen i en konfliktepisod.

Trots att det neutraliserande inlägget är kännetecknande för den tvåledade konflikten visar analysen att det förekommer neutraliserande inlägg också i de s.k. fullbordade konflikterna. Där är de oftast producerade av sådana

deltagare i chattrummet som själva har varit involverade i konfliktsekvensen. Neutraliserande inlägg som produceras av konfliktinvolverade parter är vanligen av sammanfattande art och syftar till att uppnå enighet i situationen. Bara i några få fall ingriper deltagare som inte varit med i konflikten tidigare.

Den tvåledade strukturen innehåller alltid ett neutraliserande inlägg (NEUT) som tredje led. Exempel 47 har diskuterats bl.a. i exempel 16 i avsnitt 5.7.3. Marias utlösande inlägg (UTL) på rad 1 följs av två opponerande inlägg (OPP 1) av Lasse på raderna 2 och 3. I detta fall är det fråga om ett missförstånd vilket ökar risken för att en konflikt kan uppstå. Därför kommer både Sammy och Maria (raderna 4-8) med förklaringar som fungerar som neutraliserande inlägg (NEUT). På raderna 9-10 visar Lasse att han har förstått och accepterat förklaringen.

(47)

UTL	01 20:50:33	<Maria>	shut up just shut up shut up
OPP1	02 20:51:10	<Lasse>	me?
OPP1	03 20:52:16	<Lasse>	Maria>>mena du att ja sku hålla käft??
NEUT	04 20:52:47	<Sammy>	lasse.. hon sjunger ju black eyed peas –
	05		shut up
	06 20:52:49	<Maria>	lasse:ja sjöng u know: black eyed
	07		peace....
	08 20:53:04	<Maria>	*peas
	09 20:53:05	<Lasse>	jaaaa jaaa...okke!!!!!!
	10 20:53:24	<Lasse>	:)

Det neutraliserande inlägget lugnar ner samtalet men är också ett tecken på att ett problem, dvs. en början på en konflikt, har noterats och åtgärdats. Både i den treledade och i den tvåledade konflikten ingår det alltså tre led varav de två första förebådar en kommande konflikt medan det tredje ledet avgör om samtalet leder till en fullt utvecklad konflikt. Även om det i viss mån kan te sig som en gradskillnad är denna indelning viktig för att vi ska kunna förstå hur konflikterna får sin början och hur de avslutas, och hur de i vissa fall kan undvikas genom ett tidigt ingripande. De tvåledade konflikterna ger oss sålunda exempel på olika dämpande strategier som kan

vara nyttiga att känna till vid hantering av konflikter i allmänhet och på sociala medier i synnerhet.

I kapitel 7 presenterades den tvåledade strukturen, sammanlagt sex fall. Också här är tre det vanligaste deltagarantalet (i fyra fall). Det neutraliserande inlägget kan produceras av någondera av de två första deltagarna, dvs. de som producerar konfliktutlösaren och det första opponerande draget, men det kan också produceras av någon annan. Detta tyder på att den potentiella konflikten väcker uppmärksamhet och att deltagarna kan ingripa i ett tidigt skede. Men ändå utvecklas största delen av exemplen i materialet till fullbordade konflikter efter de två första leden, dvs. till treledade strukturer.

Det neutraliserande inlägget i de tvåledade konflikterna består av en sammanfattning eller en förklaring av något slag, så som Sammys inlägg ovan i exempel 47 (raderna 4–5): *lasse.. hon sjunger ju black eyed peas – shut up*. Risken för en konflikt är stor, eftersom uppmaningen på engelska att hålla tyst kan uppfattas som riktad mot någon i chattrummet, och därför förklarar Sammy syftningen i Marias tidigare inlägg (som Lasse verkar ha missuppfattat).

En konflikt kan avslutas på olika sätt och dessa presenterades i kapitel 9. Det allra vanligaste sättet att avsluta en konflikt är topikbyte. I 30 fall av 32 byter deltagarna samtalsämne helt och hållet. I två fall tas det ursprungliga samtalsämnet upp på nytt och deltagarna tar en omstart i ämnet.

I kapitel 9 diskuterades också vad som händer i konfliktepisoden precis innan den avslutas. Den kommande avslutningen markeras oftast på något sätt och de vanligaste sätten är avrundning eller nedtoning av samtalet. Avrundningar är inlägg som sammanfattar det som diskuterats. De för inte in ny information i sammanhanget utan de förtydligar de centrala punkterna i diskussionen (se *formulations* i Heritage & Watson 1979; Howe 1991). Nedtoning har som syfte att avsluta konflikten, t.ex. genom att dra deltagarnas uppmärksamhet till den problematiska situationen så att de

själva kan avsluta konflikten. Bara i ett fall byter deltagarna samtalsämne efter en konfliktepisod utan något slags signal om avslutning.

I chattsamtal finns t.ex. vissa samtalsämnen, som leder till att konflikter uppstår, och således finns det också olika sätt att hantera den problematiska situationen och avsluta den. De konfliktutlösande elementen presenterades i kapitel 8. Det vanligaste är *samtalsämnet*, som i sin tur kan utvecklas genom verbala utmaningar, kretsas kring hobbyrelaterade ämnen eller utgå från den pågående aktiviteten i chattrummet. Hobbyer kan omfatta sport, musik och bilar. Ett annat konfliktframkallande ämne är deltagarnas hemort och dialekt, som båda verkar ha provokativ potential och lätt leder till konflikter, speciellt mellan sådana deltagare som t.ex. representerar olika dialekter. Ett tredje rätt vanligt förekommande konfliktutlösande fenomen är regelrätta *provokativa inlägg* (s.k. flaming) som görs för att med avsikt väcka oenighet och på det sättet störa stämningen i chattrummet.

I och med dessa iakttagelser ger denna studie ny information om konflikter i en nätgemenskap, men den bidrar också till att utöka förståelsen och metodiken kring forskningen om konflikter i allmänhet. I följande tre avsnitt *10.2.1 Oenighet kring värderingar och åsikter*, *10.2.2 Reaktioner på andras sätt att uttrycka sig* och *10.2.3 Provokationer och andra specialfall* presenterar jag en summering av resultaten med utgångspunkt i det som är det centrala interaktionella problemet i en konfliktepisod. Denna summering av resultaten kompletterar den strukturella analysen av konflikterna.

10.2.1 Oenighet kring värderingar och åsikter

Den oenighet som uppstår mellan deltagarna gällande t.ex. bilmärken, hemort eller vilket ishockeylag som är bäst handlar närmare bestämt om olika slags värderingar och åsikter. Ett exempel på detta är konfliktepisod (48) nedan som tidigare diskuterats i avsnitt 5.7.1 (som exempel 15). Jag har markerat de rader som innehåller direkta värderingar med pilar.

(48) Samtalet handlar om finländska ishockeylag och vilket lag som är bäst. HIFK och Jokerit kommer från Helsingfors medan TPS (Turun Palloseura) är från Åbo.

01 →	18:43:22	<Mia>	hifk e bäst
02 →	18:43:38	<Peter>	jokerit ruules!!
03	18:43:40	<Ville>	jajaa...P
04 →	18:43:48	<Anton>	TPS
05	18:44:03	<Kalle>	Mia.. niin on!! ¹⁴⁹
06 →	18:44:08	<Ville>	hifki e no bäter än jokerit iaf!! ¹⁵⁰
07	18:44:37	<Magnus>	Homot Ilman fyysistä Kuntoa ¹⁵¹
08 →	18:44:46	<Ville>	TPS rulezzzz...P
09	18:45:16	<Peter>	Mia.. nå om man gillar jokerit så kan ni
10			in ender på he.. fö me je jokerit best.. hu
11			beter na ader än je..*idioter!!!* ¹⁵²

Enligt Holmberg (2002) kan man uttrycka sina värderingar och åsikter genom påståenden eller frågor. Exempel 48 och andra liknande episoder består oftast av värderande påståenden som tur för tur för samtalet vidare, medan värderande frågor som kunde leda till mer nyanserad argumentation är sällsynta. Konflikter som hör till denna grupp innehåller tanken om att åsikterna eller värderingarna är motsatta mellan deltagarna, vilket kan tolkas som en konflikt i sig, eller som kan leda till att en mer utvecklad konflikt uppstår. Deltagare som är av samma åsikt kan däremot bygga upp samhörighets- och solidaritetskänslan genom att ge stöd åt varandra, så som Mia, Kalle och Ville gör i exemplet ovan (raderna 1, 5 och 6).

Konflikter kring värderingar och åsikter är vanliga men inte särskilt aggressiva. De har vanligen formen A-B-A-B där åsikter för och emot framförs i tur och ordning. Den tydligaste skillnaden jämfört med verbala utmaningar (avsnitt 8.1.1) är att åsiktsrelaterade konflikter sällan innehåller personliga förolämpningar, t.ex. i form av rituella förolämpningar eller nedsättande benämningar. Samtalet tycks hålla sig på en nivå som inte berör deltagarnas identitet på ett ansiktshotande sätt eftersom det inte är personer som ställs mot varandra.

¹⁴⁹ 05 Mia.. så är det!!

¹⁵⁰ 06 hifki e nog bättre än jokerit iaf!!

¹⁵¹ 07 Homona Utan fysisk Kondition

¹⁵² 09-11 Mia.. nå om man gillar jokerit så kan ni inte ändra på det.. för mig är jokerit bäst.. hur mycket bättre nån annan än är.. *idioter!!!*

10.2.2 Reaktioner på andra deltagares sätt att uttrycka sig

Den andra källan till konflikter utgörs av reaktioner på andras sätt att tala eller uttrycka sig, så som svordomar, dialektalt språkbruk eller t.ex. när en deltagare inte förstår ett visst ord eller uttryck. Konflikter i denna kategori kan också vara mer personliga till sin natur, en typ av personangrepp.

Utdraget i (49) visar ett exempel på hurdana reaktioner och angrepp Kalles användning av österbottnisk dialekt väcker hos en av deltagarna (Ville). Ett längre utdrag och en mer ingående analys av episoden finns i exempel (34) i avsnitt 8.2.

(49) Deltagare Kalle kommer in i chattrummet och letar efter chattsällskap. Han får dock elaka kommentarer och det skämtas om hans österbottniska dialekt.

01	21:42:08	<i>Kalle has entered the building</i>
02	21:42:25	<Kalle> nain som vill kom på fest?? ¹⁵³
03	21:43:56	<Kalle> Norther – Unleash Hell [4: 15] \,/
04	21:44:30	<Kalle> vill it nain kom på fest ti [ort X] \,/ ??? ¹⁵⁴
05	21:45:13	<Ville> hahahhahahaha!
06	21:48:07	<Kalle> v***u va e rockar idaa!! =)
07	21:49:31	<Kalle> finns e nain bussit tjäng som vill chat??!! ¹⁵⁵
08	21:49:47	<Ville> tala svenska ---
09	21:50:32	<Kalle> haldd käftan din s*t*n!! ¹⁵⁶
10		ja pratar ju svenska för fan!!
11	21:50:59	<Ville> ännu ett tecken på fattit ordförråd
12	21:51:45	<Kalle> ere na feil ti prat dialegt? ¹⁵⁷
13	21:52:09	<Janne> hehe.. låter som norrländska..
14	21:52:47	<Kalle> förrästin skiter ja fullstängit i
15		va to säger ville!!!! ¹⁵⁸
16	21:53:06	<Kalle> du e ju änto bara en skit så!!
17	21:53:11	<Daniel> Nånej, de e ju pampas språke!
18	21:53:13	<Ville> va trevligt ja förstod varenda ord av
19		de där

Utdrag (48) ovan visar ett typexempel på hurdana konflikter dialekter och hemorter kan leda till. Ofta är det österbottniska dialektdrag så som i Kalles

¹⁵³ 01 nån som vill komma på fest?

¹⁵⁴ 04 vill inte nån komma på fest till [ort X]

¹⁵⁵ 07 finns det nåt bussig tjej som vill chatta?

¹⁵⁶ 09 håll käften, din satan

¹⁵⁷ 12 är det nåt fel med att prata dialekt?

¹⁵⁸ 14 förresten skiter jag fullständigt i vad du säger Ville!

inlägg ovan som tycks väcka irritation. Villes inlägg på rad 8, *tala svenska* ---, är förolämpande och kategoriserar Kalles dialekt som något som inte hör till svenska språket. Kalle försvarar sig dock och frågar bl.a. på rad 12 om det är något fel med att prata dialekt. På raderna 14-15 fortsätter han genom att påstå att han "fullständigt skiter i" det Ville säger. Trots Villes attityd försvarar Kalle stolt sin dialekt vilket kommer fram också i andra liknande episoder. I dessa fall är det fråga om deltagarnas identitet och värderingar, och därför kan konsensus vara nästan omöjligt att nå.

10.2.3 *Provokationer och andra specialfall*

Konflikter kan också provoceras fram, uppenbarligen bara för provokationens tjusning. Dessa fall är speciella såtillvida att de förefaller mindre spontana än missförstånd eller åsiktsoenigheter, eller så har de ett speciellt socialt syfte som t.ex. rituella förolämpningar eller verbala dueller (jfr Labov 1972).

I exempel 50 ses ett utdrag ur en episod som presenterats och analyserats ovan i exempel 24 i avsnitt 6.3. Exemplet innehåller rikligt med förolämpningar och evalueringar, men på raderna 19-20 kan man se ett exempel på en s.k. rituell förolämpning (*v***u din pappa är hellt bög Micke*). I Labovs studie (1972) kunde rituella förolämpningar bl.a. handla om den andra partens mamma (*your mother is...*). Bens inlägg på raderna 19-20 liknar Labovs exempel i och med att Bens förolämpning gäller både Mickes pappa och Micke själv. Labov menar att deltagare som är jämlika i talsituationen kan använda och tolka rituella förolämpningar som skämt.

(50) Diskussionen börjar med skämtande om vem som är bäst i chattrummet men glider så småningom mot ett allvarigare ämne, dvs. vad deltagarna tycker om homosexuella.

07	16:40:16	<Micke>	JA e bäst!!!
08	16:40:21	<Ben>	bitch
09	16:40:39	<Anton>	tsss gå och stopp en påsa över
10			huvu och ställ di i en garderob!!
11	16:41:05	<Micke>	nå näää!!!vafö sku ja göra de
12			då???
13	16:41:21	<Anton>	BECAUSE IM YOUR MASTER!!
14	16:41:40	<Micke>	jååå jååå!!!de e du int de!!!
15			de e ja som e BÄÄÄST!!!!
16	16:42:12	<Anton>	ouuu jeeeee!?!?!?!
17			WANNA BET??
18	16:42:22	<Micke>	joooo!!!!
19 →	16:42:25	<Ben>	v***u din pappa är hellt bög
20			(micke)
21	16:42:36	<Micke>	å va vet du om saken ben!!???
22	16:42:44	<Ben>	du är också

Rituela förolämpningar är specialfall som nödvändigtvis inte behöver betraktas som konflikter utan snarare kan tänkas vara det motsatta: dvs. de signalerar samhörighet som tolererar inlägg som annars kunde tolkas som förolämpande. Frågan är om sådana fenomen alls ska kategoriseras som konflikter. Samma gäller provokationer i allmänhet: om deltagaren har som avsikt att få fram opponerande drag som sedan leder till en konflikt, kan man då studera dem tillsammans med s.k. naturliga konflikter? Båda har dock en konflikts struktur och form i kommunikationssituationen. Provokationer och rituela förolämpningar kan alltså anses fylla den tredelade strukturen, till och med leka med den, och därigenom är det relevant att beakta dem i analysen av konfliktartade episoder i allmänhet.

10.3 Metodiska bidrag

Samtalsanalys av CA-typ har använts som forskningsmetod sedan 1960-talet. Hittills har den främst använts i studier av talat språk men har också tillämpats vid analys av dialog i fiktionsprosa och drama (t.ex. Londen 1989; Rommetveit 1991; Sörlin 2008). Synkrona chattsamtal förs i snabb takt och

det finns inte lika mycket tid för planering och skrivande som t.ex. i asynkrona diskussionsforum (för de senare, se Collin 2005). På grund av den snabba kommunikationen där turerna mellan talarna ständigt växlar har jag valt att tillämpa samtalsanalys som huvudsaklig analysmetod, men jag har även hänvisat till interaktionsforskning och interaktionell lingvistik för att kunna hantera interaktionen som helhet också på språklig nivå. Chattsamtal påverkas bl.a. av mediets tillgångar och begränsningar samt deltagarnas fysiska omgivning: deltagarna delar sin tid och sitt intresse i "talande" stund mellan det som händer i chattrummet och det som händer i det fysiska rum de befinner sig i. Detta avspeglas i samtalens innehåll och dynamik och kan därför inte lämnas utanför analysen.

(51) Ville, Anna och Rolle chattar när Anna plötsligt frågar om det finns någon från samma skola som kunde komma med till butiken.

01	17:55:38	<Ville>	Anna>>annars e de bra???
02	17:55:43	<Anna>	jååå..om hi e nå [från skola X] så
03			kommär ni mää ti butiikin nu
04			tvärt??? ¹⁵⁹
05	17:55:59	<Rolle>	va sku vi dii ojär?
06	17:56:20	<Ville>	skräm småungana??
07	17:56:39	<Rolle>	good point ville..

Det kommer inte fram i samtalet men på basis av utdraget kan man dra slutsatsen att Anna och Rolle går i samma skola eftersom Rolle använder formen *vi* i sin fråga på rad 4. Villes koppling till Anna och Rolle är inte lika tydlig och det kan hända att han inte känner dem personligen eftersom han på rad 1 frågar Anna hur hon mår vilket tyder på att han inte har träffat henne, åtminstone inte samma dag. Om det blir av att gå till butiken eller inte förblir oklart, men det som exemplet visar är att deltagarna för in saker som sker i deras fysiska värld också till chattgemenskapen och att de påverkar samtalets gång bl.a. genom att inkludera eller exkludera deltagare.

Med den här typen av material är det centralt att bestämma hur man betraktar materialet eftersom det direkt påverkar valet av analysmetod. Chatt

¹⁵⁹ *ja..om här är någon [från skola X] så kommer ni med till butiken nu genast?*

är en speciell egen kommunikationsform som behöver en analysmetodik som är anpassad för den teknologidrivna interaktionella inramning där chattandet äger rum. I avsnitt 3.2 hänvisade jag till termen *digital conversation analysis* (Giles et al. 2015; se också Meredith & Potter 2014) som betonar den elektroniska omgivningens roll i analysen. Till exempel kan avståndet mellan närhetspar (yttrandepar) vara långt eller kan den senare delen av närhetsparet saknas helt, eftersom diskussionerna inte är på samma sätt lineära som i muntliga samtal. Deltagar- och mottagarrollerna är inte heller tydliga i chattrum med tiotals deltagare. I mitt arbete har jag hela tiden haft omgivningens inverkan på samtal som utgångspunkt och har anpassat mina analysmetoder enligt det. Detta betyder bl.a. att vissa fenomen som är vanliga forskningsobjekt inom samtalsanalys, så som turtagningsmönstret och pauser, har lämnats utanför analysen.

Tidigare forskning om konflikter (bl.a. Maynard 1985a, 1985b; Grimshaw 1990; Cromdal 2004) har koncentrerat sig på muntlig samtalsinteraktion och där har det inte alltid varit lätt att fånga autentiska gräl på ljud- eller videoband. Material från ett chattrum är tacksamt för forskaren såtillvida att närvaron av inspelningsapparat och övriga personer (t.ex. forskare) inte påverkar samtalets gång; med andra ord slipper man observatörens paradox. Det här kan vara en orsak till att jag kunnat finna flera, i vissa fall rätt frispråkiga konfliktsekvenser i materialet. Den treledade konfliktstrukturen som jag beskrivit i materialet har dock sina rötter i samtalsanalytiska studier av konflikter i talat språk (bl.a. Maynard 1985a, 1985b, 1986).

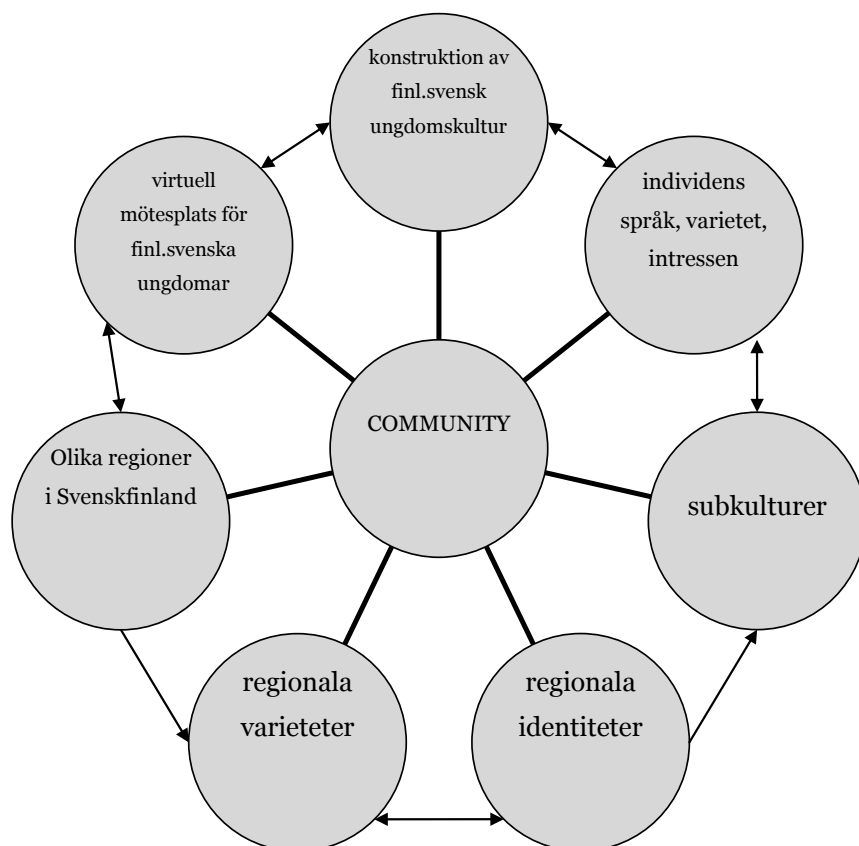
Ett av syftena i avhandlingen var att pröva hur metoder från samtalsanalys och interaktionsforskning kan tillämpas på kommunikation som sker genom ett åtminstone i tekniskt avseende skriftligt medium. Det induktiva analyssättet har gjort att jag genom att noggrant gå igenom hela materialet märkt att det ur konfliktsynvinkeln är mest fruktbart att studera fenomen som konfliktstruktur, preferensstruktur, reparation och topikbyte. Dessa påverkas inte av chattrumets ibland hektiska samtalsrytm och kan enkelt upptäckas i materialet och analyseras.

Trots att sociolingvistisk forskning inte var i fokus för denna studie har materialets egenskaper och de drag jag har tagit upp lett till att jag har berört områden som också har sociolingvistisk resonans. Dessa drag förekommer i flera exempel som diskuterats och behandlats noggrannare bl.a. i avsnitt 5.4 *Stavning, dialekt och inslag på andra språk*, 5.8 *Svordomar* samt 8.2 *Hemort och dialekt*. Deltagarnas språkbruk, dvs. de varieteter de använder och hur de förhåller sig till dem är tydliga exempel på problematiken kring *regional variation*. I materialet dyker bl.a. Borgå, Ekenäs, Jeppis (Jakobstad) och Östra Nyland upp som representanter för finlandssvenska regioner och som baser för regionala och språkliga identiteter (t.ex. Tandefelt 2015). Materialet ger också en rik bild av *finlandssvenskt ungdomsspråk* under en viss tidsperiod i och med att deltagarna kommer från hela Svenskfinland och "skriver som de talar", som en deltagare uttrycker sig. Ungdomsspråk innehåller också slang, svordomar, kodväxling och identitetsarbete t.ex. i form av hur deltagarna markerar sin tvåspråkighet eller anknytning till vissa orter eller språkliga varieteter. Materialet ger prov på den finlandssvenska slangen som kombinerar flera av dessa element, med inslag från lokala dialekter, finska och engelska (se Forsskåhl 2005). Samtidigt är det klart att deltagarna inte orienterar sig mot ett monolitiskt "allfinlandssvenskt" språkbruk, utan regionala och dialektala markörer får komma fritt fram, även med ett egenvärde som identitetsmarkörer.

På basis av detta identitetsarbete kan man säga att deltagarna i X3M Chatt utformar *en virtuell finlandssvensk ungdomsgemenskap* som samtidigt är överregional (hela Svenskfinland) och knutpatriotisk ("vi" mot "dem"). Deltagarna söker sig till ett finlandssvenskt chattrum, ett *svenskt rum* som de skapat och upprätthåller (se From & Sahlstrom 2016),¹⁶⁰ men är samtidigt väldigt medvetna om den subgrupp de själva hör till, och det verkar finnas en ständig dynamik och dragkamp mellan dessa två poler, det allmänt gemensamma och det subgruppsspecifika. Subgrupperna kan variera från

¹⁶⁰ Med begreppet svenskt rum åsyftas i Svenskfinland sociala och kulturella platser där verksamheter på svenska språket kan tas för givet.

lokala (t.ex. deltagare på en viss ort) till intresserelaterade (t.ex. fans av samma ishockeylag). Figuren 10A nedan visar hur den s.k. *communityn* förhåller sig till sådana sociolingvistiska dimensioner.



Figur 10A. Chattedeltagarnas sociolingvistiska kopplingar.

Figur 10A visar att gemenskapen, *communityn*, formas av dess deltagare som för med sig de drag som hör till deras regionala, språkliga och kulturella identitet. Dessa egenskaper kan vara motsatta mellan de olika individerna men tillsammans formar de en större gemenskap där finlandssvenska och det att vara svensktalande i Finland utgör den förenande faktorn.

Sammanfattningsvis kan man säga att utmaningen i denna studie var att det inte finns tydliga metodiska anvisningar eller riktlinjer för forskning om datormedierad kommunikation. Mitt val var att utgå från samtalsanalys men

att inte alltför hårt tränga in materialet i dess ramar utan försöka hitta sådana utvidgade metoder som bäst kan tillämpas på de fokuserade fenomenen. Enligt min mening är det onödigt att försöka få all forskning om digital kommunikation placerad under en benämning eller metodisk inriktning. Forskningsobjekten och deras kommunikativa inramningar samt frågeställningarna kan skilja sig mycket från varandra. Därför måste var och en hitta sin egen linje i analysarbetet, gärna med viss induktiv lyhördhet, och välja den metodik som bäst hjälper forskaren att besvara forskningsfrågorna.

Jag hoppas slutligen att min studie har kunnat bevara en del av de finlandssvenska ungdomarnas kulturhistoria, nämligen ett utsnitt från kommunikationen på X3M Chatt som inte längre finns. Digitala samtal sparas inte systematiskt och det mesta av det som händer i den s.k. cyberrymden lagras endast i administratörers loggar varifrån de senare för evigt försvinner. Det som jag utan tvekan kan säga är att det varit givande att arbeta med digital kommunikation, lära mig om dess speciella villkor och deltagarnas sätt att hantera problemsekvenser. Min förhoppning är att mina resultat kring detta kan tillämpas i framtiden till exempel vid igenkänning och bekämpning av onödigt hätska konflikter och hatprat på sociala medier.

Litteraturförteckning

Adelswärd, Viveka 1999: Prat, skratt, skvaller och gräl och annat vi gör när vi samtalar. Pocketupplaga. Brombergs.

Ahola, Minna & Lähdevuori, Jari 2012: Nuorten netinkäyttö ja yhteisöllisyys verkossa. Seurantatutkimus verkkoyhteisöjen käytöstä ja osallistumisen motivaatioista (2008 & 2012). Kurio & Nuorten Akatemia. Hämtad på www.kurio.fi 3.8.2012.

Ahti, Jonna 2007: Mena du att ja sku hålla käft?? Om konflikter i en virtuell gemenskap. I: Engdahl, E. & Londen A-M (red.): *Interaktion och kontext. Nio studier av svenska samtal*. Lund: Studentlitteratur. S. 273-302.

Ahti, Jonna 2009: Asteriskens stjärnstund. Ett skrivteckens väg från skugga till rampljus. I: L. Collin & S. Haapamäki (red.) *Svenskan i Finland* 11. Skrifter från svenska institutionen vid Åbo Akademi 7. Åbo: Uniprint, 29-36.

Ajmer, Karin 1977: Partiklarna *ju* och *väl*. I: Nysvenska studier 57. S. 205-216

Araujo, Maria Helena & Melo, Silvia 2003: Del caos a la creatividad: Los chats entre lingüistas y didactas. I: López Alonso, C. & Séré, A. (eds.): *Nuevos géneros discursivos: los textos electronicos*. Biblioteca Nueva. Madrid. S. 45-60.

Arminen, Ilkka & Leinonen, Marjut 2006: Mobile phone call openings: Tailoring answers to personalized summonses. I: *Discourse Studies*, 8 (3). S. 339-368. Hämtad på <http://dis.sagepub.com/content/8/3/339> 10.10.2016.

Baron, Naomi S. 2000: Alphabet to Email. How Written English Evolved and Where It's Heading. Routledge. London/New York.

Baron, Naomi S. 2008: Always on. Language in an online and mobile world. Oxford University Press. New York.

Battistella, Edwin L. 2005: Bad Language: Are Some Words Better than Others? Oxford University Press. New York.

Baxter, Leslie 1988: A dialectical perspective on communication strategies in relationship development. I: Duck, S. (ed.): *Handbook of personal relationships*. Wiley. London.

Baym, Nancy 1998: The Emergence of On-line Community. I: Jones, S. (Ed.): *Cybersociety: communication and community*. Newbury Park, CA. Sage. S. 35-68.

Bellander, Theres 2007: Minskade skillnader i unga kvinnors och unga mäns kommunikation via datorbaserade medier. I: *Språk och kön i nutida och historiskt perspektiv*. Studier presenterade vid Den sjätte nordiska konferensen om språk och kön, Uppsala 6-7 oktober 2006. Uppsala universitet. Uppsala. S. 301-310.

Bellander, Theres 2010: Ungdomars dagliga interaktion. En språkvetenskaplig studie av sex gymnasieungdomars bruk av tal, skrift och interaktionsmedier. Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet 84. Uppsala.

Bellander, Theres. 2014. Gammalt möter nytt – En analys av ålderspensionärers digitala skriftpraktiker. I: *"Vardagligt skriftbruk" (Nr 3) och Journal of Northern Studies skriftserie "Nordliga studier"*. S. 59–75.

Berger, Charles & Calabrese, Richard 1975: Some explorations in initial interaction and beyond: Toward a developmental theory of interpersonal communication. I: *Human Communication Research*, Volume 1, Issue 2.

Berger, Charles & Bradac, James J. 1995: Uncertainty reduction and the generation of social knowledge. I: Redmond, M. (ed.): *Interpersonal communication*. Harcourt Brace. Fort Worth.

Bergmann, Jörg R. 1990: On the local sensitivity of conversation. I: Marková, I. & K. Foppa (ed.): *The dynamics of dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf. S. 201-226.

Bergquist, Magnus, Lövhim, Mia & Svenningsson, Malin 2003: Att fånga nätet. Kvalitativa metoder för Internetforskning. Studentlitteratur.

Bihl, Björn & Nilsson, Nils-Erik 2006: Te skriv sôm en taL. I: *Lekt och lärt*. Vänskrift till Jan Einarsson 2006. Växjö University Press. S. 31-39.

Bister, Melina 2002: *HÄR KOMMER DI HÄR FÖRDOMARNA IN*: Om skratt och common ground i två ungdomsintervjuer. I: Lehti-Eklund, Hanna (red.): *Samtal och interaktion*. Meddelanden från Institutionen för nordiska språk och nordisk litteratur vid Helsingfors universitet. S. 9-38.

Bousfield, Derek 2007: Beginnings, middles and ends: A biopsy of the dynamics of impolite exchanges. I: *Journal of Pragmatics* 39. S. 2185-2216.

Bousfield, Derek 2008: Impoliteness in Interaction. John Benjamins Publishing Company. Amsterdam/Philadelphia.

Brown, Penelope & Stephen C. Levinson 1987 [1978]: Politeness. Some universals in language usage. Studies in interactional sociolinguistics; 4. Cambridge University Press. Cambridge.

Button, Graham 1987: Moving out of Closings. I: Button, Graham & Lee, John R.E. (eds.): *Talk and Social Organisation*. Multilingual Matters Ltd. Cleveland. S. 101-151.

Chafe, Wallace 1982: Integration and Involvement in Speaking, Writing and Oral Literature. I: Tannen, Deborah (ed.): *Spoken and Written Language: Exploring Orality and Literacy*. Norwood, Ablex. S. 35-53.

Chafe, Wallace 1985: Linguistic Differences Produced by Differences Between Speaking and Writing. I: Olson, David R., Nancy Torrance and Angela Hildyard (eds): *Literacy, Language and Learning: The Nature and Consequences of Reading and Writing*. Cambridge, Cambridge University Press. S. 105-123.

Christopherson, Kimberly M. 2007: The positive and negative implications of anonymity in internet social interactions: "On the Internet, Nobody Knows You're a Dog". I: *Computers in Human Behavior* 23. S. 3038-3056. Hämtad på www.sciencedirect.net. 10.10.2016

Clark, Herbert H. & Brennan, Susan E. 1991: Grounding in communication. I: Resnick, L. B. et al (red.): *Perspectives on socially shared cognition*. American Psychological Association.
<http://www.psychology.sunysb.edu/sbrennan-/papers/clarkbrennan.pdf>
Hämtad 28.7.2010.

Collin, Lotta 2005: Variation i webbdiskussion. En fallstudie av kontext, funktion och form i diskussionsforum om diabetes. Åbo Akademi.

Cromdal, Jakob 2004: Building bilingual oppositions: code-switching in children's disputes. I: *Language in society* 33. S. 33-58. Cambridge University Press.

Crystal, David 2001: *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.

Culpeper, Jonathan 1996: Towards an anatomy of impoliteness. I: *Journal of Pragmatics*. 25, 3. S. 349-367.

Culpeper, Jonathan 2005: Impoliteness and entertainment in the television quiz show: 'The Weakest Link'. I: *Journal of Politeness Research*. 1, 1. S. 35-72.

Culpeper, Jonathan, Bousfield, David & Wichmann, Anne 2003: Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects. I: *Journal of Pragmatics*, Vol. 35, No. 10-11. S. 1545-1579.

Dahl, Alva 2015: I skriftens gränstrakter. Interpunktionens funktioner i tre samtida svenska romaner. Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet 91. <http://uu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A781749&dswid=-7015> Hämtad 3.1.2016.

Duh 2010. <http://www.urbandictionary.com/define.php?term=duh>. Hämtad 17.12.2010.

Durkheim, Emile 1915: The elementary forms of religious life. London.

Ekberg, Lena & Östman, Jan-Ola 2017: Språk och integration på landsbygden i svenska Österbotten. I: Breivik, Torbjørg (red.): *Språk/Sprog i Norden 2017*. Nordiska Språkrådet. S. 17-29.

Engblom, Charlotte 2004: Samtal, identiteter och positionering. Ungdomars interaktion i en mångkulturell miljö. Stockholm Studies in Scandinavian Philology. New series 34. Stockholm.

Facebook Statistics for Finland.
http://www.allin1social.com/facebook/country_stats/finland. Hämtad 20.4.2014.

Fahlman, Scott E. 2002: Smiley Lore :-)
<http://www.cs.cmu.edu/~sef/sefSmiley.html> Hämtad 29.9.2012.

Finlands officiella statistik (FOS) 2008: Användning av informations- och kommunikationsteknik [e-publikation].
Helsingfors: Statistikcentralen. Hämtad 19.8.2012.

Finlands officiella statistik (FOS) 2011: Användning av informations- och kommunikationsteknik. Helsingfors: Statistikcentralen.
http://www.stat.fi/til/sutivi/index_sv.html. Hämtad 19.8.2012.

Finlands officiella statistik (FOS) 2014: Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik. Helsingfors: Statistikcentralen. http://www.stat.fi/til/sutivi/index_sv.html. Hämtad 22.1.2015.

Forskningsetiska delegationen 2009: Etiska principer för humanistisk, samhällsvetenskaplig och beteendevetenskaplig forskning och förslag om ordnande av etikprövning. <http://www.tenk.fi/sv/etikprövning-inom-humanvetenskaperna> Hämtad 24.7.2012.

Forsskåhl, Mona 2000: Engelska inslag i två finlandssvenska bordsrollspel. I: Kotsinas, Ulla-Britt et al.: *Ungdom, språk og identitet. Rapport fra et nettverksmøte*. Nord 1999:30. Nordisk ministerråd, København. S. 57-70.

Forsskåhl, Mona 2001: Girls' slang and boys' slang: Two towns in Finland visited. I: *Nordic Journal of Women's Studies*. Gender and Language 9. S. 98-106.

Forsskåhl, Mona 2005: Mitt emellan eller strax utanför: språkkontakt i finlandssvensk slang. Helsingfors universitet, institutionen för nordiska språk och nordisk litteratur. Nordica Helsingiensia nr 2.

From, Tuuli & Sahlström, Fritjof 2016: Shared places, separate spaces: constructing cultural spaces through two national languages in Finland. I: *Scandinavian Journal of Educational Research*.

Garfinkel, Harold 1967: *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs.

Get a life 2010. <http://idioms.thefreedictionary.com/get+a+life>. Hämtad 17.12.2010.

Giles, David, Stommel, Wyke, Paulus, Trena, Lester, Jennica, Reed, Darren 2015: Microanalysis of Online Data: The methodological development of "digital CA". I: *Discourse, Context and Media* 7. S. 45-51. Hämtad på www.elsevier.com/locate/dcm, 12.10.2016.

Giles, Howard & Ogay, Tania 2007: Communication Accommodation Theory. I: Whaley, Bryan B. & Samter, Wendy: *Explaining Communication: Contemporary Theories and Exemplars*. Lawrence Erlbaum. Mahwah, NJ. S. 293-310.

Goffman, Erving 1967: *Interaction Ritual: Essays in Face-to-Face Behavior*. Aldine. Chicago.

Goffman, Erving 1971: *Relations in public: microstudies of the public order*. New York.

Goffman, Erving 1983: The Interaction Order. I: *American Sociological review* 48. S. 1-17.

Goodwin, Charles & Goodwin, Marjorie Harness 1990: Interstitial argument. I: Grimshaw, Allen (ed.): *Conflict talk. Sociolinguistic investigations of arguments in conversation*. Cambridge university press. S. 85-117.

Goodwin, Charles, Goodwin, Marjorie Harness & Malcah Yaeger-Dror 2002: Multi-modality in Girls' Game Disputes. I: *Journal of Pragmatics* 24 (10-11): 1621-49.

Goodwin, Charles & Heritage, John 1990: Conversation Analysis. I: *Annual Review of Pragmatics* 32 (10). S. 1489-1522.

Green-Vänttinen, Maria 2001: Lyssnaren i fokus. En samtalsanalytisk studie i uppbackningar. Skrifter utgivna av Svenska litteratursällskapet i Finland nr 638. Studier i nordisk filologi 79. Helsingfors.

Griffin, Scott 2000: <http://www.ibiblio.org/pioneers/licklider.html>
Hämtad 12.7.2007.

Grimshaw, Allen D. (ed.) 1990: Conflict Talk. Sociolinguistic investigations of arguments in conversations. Cambridge University Press. Cambridge.

Gruber, Helmut 2001: Questions and Startegic Orientation in Verbal Conflict Sequences. I: *Journal of Pragmatics* 33. S. 1815-1857.
<https://www.journals.elsevier.com/journal-of-pragmatics/>
Hämtad 11.6.2017.

Gumpertz, John J. 1982: Discourse Strategies. Studies in Interactional Sociolinguistics 1. Cambridge: Cambridge University Press.

Gunraj, Danielle N., Drumm-Hewitt, April M., Dashow, Erica M., Upadhyay, Sri Siddhi N., Klin, Celia M. 2015: Texting insincerely: The role of the period in text messaging. I: *Computers in Human Behavior* 55. S. 1067-1075.
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563215302181>
Hämtad 28.2.2016.

Hagman, Leena 2012. Conflict Talk in Online Communities. A comparative study of Something Awful and 4chan web-forums. Master's thesis. University of Jyväskylä, Department of Languages.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201302181236>
Hämtad 5.6.2016.

Hagren Idevall, Karin 2016: Språk och rasism. Privilegiering och diskriminering i offentlig, medierad interaktion. Uppsala universitet.

Hakulinen, Auli & Saari, Mirja 1995: Temporaalisesta adverbistä diskurssipartikkeliksi. I: *Virittäjä* 4/1995. S. 481-500.

Hakulinen, Auli et al. 2004: Iso suomen kieliooppi. SKS:n toimituksia (SKST) 950. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Helsinki.

Halminen, Laura 2015: Musta kuu ja hyvin vähän romantiikkaa: Näin suomalaiset käyttävät emoji-merkkejä. I: *Helsingin Sanomat* 10.6.2015. <http://www.hs.fi/kotimaa/a1433901326384>. Hämtad 3.8.2015.

Heenan, Andrew 2001: Guide to flaming. <http://www.advicemeant.com/flame/>. Hämtat 31.1.2005.

Heritage, John C. & Watson, Rod 1979: Formulations as conversational objectives. I: Psathas, G. (ed.): *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*. Irvington. New York. S. 123-162.

Heritage, John 1984: Garfinkel and Ethnomethodology. Polity Press.

Herring, Susan C., 1999: Interactional coherence in CMC. I: *Journal of Computer Mediated Communication*. 4(4). <http://jcmc.indiana.edu/vol4/issue4/herring.html>. Hämtad 12.10.2016.

Herring, Susan C., 2004: Computer-mediated discourse analysis. An approach to researching online behavior. I: Barab, S., Kling, R., Gray, J.(Eds.): *Designing for Virtual Communities in the Service of Learning*. Cambridge University Press, NewYork. S. 338-376.

Herring Susan C., 2007. A faceted classification scheme for computer-mediated discourse. I: *Language@Internet* 4.

Herring, Susan C. 2010: Computer-mediated conversation: introduction and overview, Part I. I: *Language@Internet* 7.

Herring, Susan C. 2011: Computer-mediated conversation: introduction and overview, Part II. I: *Language@Internet* 8.

Hougaard, Tine Thode 2002: Kontakt och iscenesættelse i unges chat. Hvor går de unge hen i dag? De går da på nettet. I: Cramer, Jens at al. (red.): *M/K – mod og kvindehjerte*. Festskrift til Mette Kunøe 5 november 2002. Modtryck. Århus. S. 94-110.

Hougaard, Tine Thode 2004: Nærmest en leg. En undersøgelse af sprog og interaktion i dansk webchat.

Howe, Mary 1991: Collaboration on Topic Change in Conversation. I: Ichihashi, Kumiko & Linn, Mary Sarah (eds.): *Kansas Working Papers in Linguistics*. Vol. 16. University of Kansas. S. 1-14.

Hutchby, Ian & Drew, Paul 1995: Conversation analysis. I: *Handbook of Pragmatics*. John Benjamins. Antwerp. S. 182-190.

Hutchby, Ian & Wooffitt, Robin 2008: Conversation Analysis (2nd edition). Polity Press. Cambridge.

Hård af Segerstad, Ylva 2002: Use and Adaptation of Written Language to the Conditions of Computer-Mediated Communication. University of Gothenburg.

Ivars, Ann-Marie 1998: Om konsten att svära. I: Lehti-Eklund, Hanna; Mazzarella, Merete & Saari, Mirja: *Samtalsstudier*. Meddelanden från Institutionen för nordiska språk och nordisk litteratur vid Helsingfors universitet B:19. S. 105-119.

Jackson, Linda A., Ervin, Kelly S., Gardner, Philip D. & Schmitt, Neal 2001: Gender and the Internet: Women Communicating and Men Searching. I: *Sex Roles*. Volume 44, numbers 5-6. S. 363-379.

Jacobs, Scott 1989: Speech acts and arguments. I: *Argumentation* 3 (4). S. 345-365.

Jay, Thomas 1992: Cursing in America. A Psycholinguistic Study of Dirty Language in the Courts, in the Movies, in the Schoolyards, and on the Streets. John Benjamins Publishing Company.

Kangasharju, Helena 1998: Alignment in disagreement: forming oppositional alliances in committee meetings. I: *Journal of Pragmatics*. Volume 34, Issues 10-11. S. 1447-1471. Department of Finnish Language. University of Helsinki. Helsinki.

Kangasharju, Helena 2009: Preference for disagreement? A comparison of three disputes. I: Haakana, Markku; Laakso, Minna & Lindström, Jan: *Talk in Interaction. Comparative Dimensions*. Finnish Literature Society. Helsinki. S. 231-253.

Karlsson, Anna-Malin 1997: Skrivet ungdomsspråk, finns det? Om datorchatt och internauter. I: Kotsinas, Ulla-Britt, Stenström, Anna-Brita, Karlsson, Anna-Malin (red.): *Ungdomsspråk i Norden*. Föredrag från ett forskarsymposium. MINS 43. S. 147-158.

Karlsson, Anna-Malin 2002: Skriftbruk i förändring: en semiotisk studie av den personliga hemsidan. Stockholm studies in Scandinavian philology. New series; 25.

Karlsson, Susanna 2005: Positioneringsfraser i interaktion. Syntax, prosodi och funktion. University of Gothenburg. Göteborg.

Keipi, Teo 2015: Now you see me, now you don't: A study of the relationship between Internet anonymity and Finnish young people. Annales Universitatis Turkuensis B 40. Åbo: Åbo universitet. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-6178-8>. Hämtad 24.1.2016.

Konrath, Sara H., O'Brien, Edward H. & Hsing, Courtney 2011: Changes in Dispositional Empathy in American College Students Over Time: A Meta-Analysis. I: *Personality and Social Psychology Review* 15 (2). S. 180-198. <http://pspr.sagepub.com>. Hämtad 15.4.2017.

Korolija, Natascha. 1998. Episodes in talk. Constructing coherence in multiparty conversation. Linköping: Linköpings universitet.

Korpela, Jukka K. 2008: Nykyajan kielenopas. <http://www.cs.tut.fi/~jkorpela/kielenopas/index.html> Hämtat i april 2008.

Kotthoff, Helga 1993: Disagreement and concession in disputes: On the context sensitivity of preference structures. I: *Language in Society* 22. S. 193-216.

Kotthoff, Helga 2003: Responding to Irony in Different Context. On Cognition in Conversation. I: *Journal of Pragmatics* 35. S. 1387-1411.

Kotthoff, Helga 2012: "Indexing gender" unter weiblichen Jugendlichen in der privaten Telefonkommunikation. I: Susanne Günthner/Dagmar Hüpper/Constanze Spieß (Hrsg.): *Genderlinguistik. Sprachliche Konstruktionen von Geschlechtsidentität*. de Gruyter. Berlin. S. 251-287.

Labov, William 1972: Language in the Inner City: Studies in the Black English Vernacular. University of Pennsylvania Press.

Lassus, Jannika 2015: E-postlistan som verktyg för översättare. I: Forsskåhl, Mona, Kivilehto, Marja, Koivisto, Johanna, Metsä, Pasi (red.): *Svenskan i Finland 15*. Tampere University Press. S. 194-218.

Law, Riina 2009: Korjausjäsenitys IRC-keskusteluissa. Föredrag. Keskusteluntutkimuksen päivät 22.-23.1.2009. Turun yliopisto.

Licklider, J.C.R. (1965). *Libraries of the Future*. Cambridge: The MIT Press.

Lindström, Anna 1999: Om deltagarperspektiv i samtalsanalys: Exempel från samtal i hemtjänsten. I: *Förhandlingar vid 23:e sammankomsten för svenskans beskrivning*, 1999, Vol. 23. S. 248-255.

Lindström, Jan 2008: Tur och ordning. Introduktion till svensk samtalsgrammatik. Norstedts Akademiska Förlag.

Lindström, Jan 2014a: Front field negation in spoken Swedish: A regional archaism? I: Taavitsainen, Irma; Jucker, Andreas & Tuominen, Jukka (eds): *Diachronic Corpus Pragmatics*. John Benjamins Publishing Company. S. 239-253.

Lindström, Jan 2014b: Interaktionell lingvistik: procedurer, teman och analyser. I: *Folkmålsstudier* 52. Meddelanden från Föreningen för nordisk filologi. S. 31-55.

Lindström, Jan & Karlsson, Susanna 2005: Verb-first constructions as a syntactic and functional resource in (spoken) Swedish. I: *Nordic Journal of Linguistics* 28.1. S.1-35.

Lindström, Jan & Linell, Per 2007: Roli å roli : x-och-x som samtalspraktik och grammatisk konstruktion. I: Engdahl, Elisabeth & Londen, Anne-Marie (red.): *Interaktion och kontext*. Studentlitteratur Lund. S. 19-89.

Linell, Per 1990: Samtalets praktik och talspråkets grammatik. I: Andersson, E. & Sundman, M. (red.), *Svenskans Beskrivning* 17, Åbo: Åbo Akademis Förlag. S. 39-55.

Linell, Per 2003: Responsiva konstruktioner i samtalsspråkets grammatik. I: *Folkmålsstudier* 42. Meddelanden från Föreningen för nordisk filologi. Helsingfors: Universitetsstryckeriet. S. 11-39.

Linell, Per & Marková, Ivana 1993: Acts in discourse: from monological speech acts to dialogical inter-acts. I: *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 23. S. 173-195.

Linell, Per, 2009: Rethinking language, mind, and world dialogically: interactional and contextual theories of human sense-making. Information Age Publishing Inc. Charlotte.

Linell, Per & Norén, Kerstin 2009: »Vågar vågar ni väl men ...»
– en reaktiv konstruktion i svenskan. I: *Språk & stil* 19. S. 72-104.

Ling, Rich & Baron, Naomi S. 2007: Text Messaging and IM. Linguistic Comparison of American College Data. I: *Journal of Language and Social Psychology*. Volume 26 Number 3. Sage Publications. S. 291–298.
<http://jls.sagepub.com> Hämtad 28.2.2016.

Locher, Miriam A. 2010: Introduction: Politeness and impoliteness in computer-mediated communication. I: *Journal of Politeness Research* 6(1). S. 1–5.

Londen, Anne-Marie 1989: Litterärt talspråk. Studier i Runar Schildts berättarteknik med särskild hänsyn till dialogen. Humanistiska avhandlingar 3. Svenska litteratursällskapet i Finland. Helsingfors.

Londen, Anne-Marie 1993: Monika har en så vacker azalea. Om situationsrelaterade yttranden i vardagliga samtal. I: Ivars, Ann-Marie, H. Lehti-Eklund, P. Lilius, A-M Londen, H. Solstrand-Pipping (red.): *Språk och social kontext*. Meddelanden från institutionen för nordiska språk och nordisk litteratur vid Helsingfors universitet. Serie B: 15. Universitetsförlaget. S. 69-86.

Londen, Anne-Marie 1994: So what else is new. Om samtalsstilen under en herrmiddag. I: *Stilsymposiet i Göteborg 21-23 maj 1992*. Institutionen för svenska språket, Göteborgs universitet. S. 181-205.

Londen, Anne-Marie & Lindström, Jan K. 2007: Att komma till en konklusion. Konjunktionerna *så att* och *men att* i svenskt samtalsspråk. I: Engdahl, E. & Londen A-M (red.): *Interaktion och kontext*. Nio studier av svenska samtal. Lund: Studentlitteratur. S. 91-138.

Löfström, Jamima 1996: Kan Helsinforssvenska ungdomar tala svenska? I: *Språkbruk* 1/1996. S. 22-25.

Mabry, Edward A 1997: Framing Flames: the structure of argumentative messages on the net. I: *Journal of Computer-Mediated Communication*. Volume 2, issue 4.
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jcmc.1997.2.issue-4/issuetoc> .
Hämtad 10.10.2016.

Maynard, Douglas W. 1985a: On the functions of social conflict among children. I: *American sociological review* 50. S. 207-223.

Maynard, Douglas W. 1985b: How children start arguments. I: *Language in society* 14:1. S.1-29.

Maynard, Douglas W. 1986: Offering and soliciting collaboration in multi-party disputes among children (and other humans). I: *Human studies* 9. S. 261-285.

Metallimusiikki 2010. <http://fi.wikipedia.org/wiki/Metallimusiikki>. Hämtad 4.8.2010.

Meredith, Joanne 2014: Chatting online: comparing spoken and written interaction between friends. Doctoral Thesis. Loughborough University.

Meredith, Joanne & Potter, Jonathan 2014: Conversation Analysis and Electronic Interactions: Methodological, Analytic and Technical Considerations. I: Lim, Hwee Ling & Sudweeks, Fay (eds.): *Innovative Methods and Technologies for Electronic Discourse Analysis*. Information Science Reference/IGI Global. S. 370-393. <https://www.researchgate.net/publication/277329125> . Hämtad 10.10.2016.

Mohun, Sam 2002: Emoticons. I: *The Guardian* 19.9.2002. <https://www.theguardian.com/news/2002/sep/19/netnotes>

Muntigl, Peter & Turnbull, William 1998: Conversational structure and facework in arguing. I: *Journal of pragmatics*. 29:3. S. 225-256.

Nationalencyklopedi. www.ne.se (Konflikt hämtad den 8 mars 2007, asterisk hämtad i april 2008)

Niemi-Pynttäre, Risto 2009: Fleimaus, epäkohteliaisuus vai leikillisuus? Verkossa kiistelyn taidosta. I: Kotilainen, S. (red.), *Suhteissa mediaan*. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä. S. 115-132. Nykykulttuurin tutkimuskeskuksen julkaisuja, no. 99.

Norrby, Catrin 1996: Samtalsanalys. Så gör vi när vi pratar med varandra. Studentlitteratur. Lund.

Nyström, Hilda 2008: Sjuksköterskans språk – den äldre patientens upplevelse. C-uppsats. Institutionen för vårdvetenskap och hälsa. Göteborgs universitet. <http://hdl.handle.net/2077/9934>. Hämtad 16.12.2010.

Ottesjö, Cajsa 2005: Att fortsätta och att återgå. Studier i koherensskapande praktiker i vardagliga flerpersongssamtal. Institutionen för lingvistik. Göteborgs universitet. Göteborg.

Paunonen, Heikki 2016: *Sloboa Stadista – Stadin slangin etymologiaa*. Docendo.

Paunonen, Heikki & Paunonen, Marjatta 2002: *Stadilaisen nimipäiväkirja*. Uuno, uuno – mut mikä sun nimes on. WSOY. Helsinki.

Pierquet, Jessie 2006: Making Sense of Patronizing Speech: Examining Elderly Perceptions of Intergenerational Communication. UWL-Journal of Undergraduate Research IX. <http://www.uwlax.edu/urc/JUR-online/PDF/2006/pierquet.pdf>. Hämtad 16.12.2010.

Pomerantz, Anita 1984: Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes. I: Atkinson, M & J. Heritage (eds.): *Structures of Social Action*. Cambridge University Press. New York. S. 57-101.

Radić-Bojanić, Biljana 2005: Fragmentation/Integration and Involvement/Detachment in Chatroom Discourse. <http://www.skase.sk/Volumes/JTLo5/4.pdf> Hämtad 12.8.2012.

Rampton, Ben 2016: *Crossing: Language and Ethnicity Among Adolescents* (Second Edition). Routledge.

Rawlins, William 1989: A dialectical analysis of the tensions, functions and strategic challenges of communication in young adult relationships. I: Anderson, J. (ed.): *Communication yearbook* 12. Sage. Newbury Park.

Rideout, Victoria 2012: *Social Media, Social Life: How Teens View Their Digital Lives*. A Common Sense Media Research Study. Common Sense Media. <http://www.commonsensemedia.org/sites/default/files/research/socialmedia/asociallife-final-061812.pdf> Hämtad 19.8.2012.

Rommetveit, Ragnar 1991: Dominance and asymmetries in a *A doll's house*. I: Marková, Ivana & Foppa, Klaus (ed.): *Asymmetries in dialogue*. Hemel Hempstead. S. 195–220.

Saari, Mirja 1995: "Jo, nu kunde vi festa nog". Synpunkter på svenskt språkbruk i Sverige och Finland. I: *Folkmålsstudier* 36. S. 75-108.

Sacks, Harvey, Schegloff, Emanuel A. & Jefferson, Gail 1974: A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation. I: *Language* 50. S. 696-735.

Sacks, Harvey 1987: Preference for agreement and contiguity in sequences in conversation. I: Button, Graham & Lee, J.R.E. (eds.): *Talk and social organization*. Multilingual Matters Ltd. Clevedon. S. 54-69.

Sarhema, Maria 2012: *Oskarinkokoinen ovimikko*. Etunimien appellatiivistuminen suomalaisissa ja unkarilaisissa slangiyhdyssanoissa. En publicerad pro gradu-avhandling. Jyväskylä universitet.

Schegloff, Emanuel A. 1968: Sequencing in Conversational Openings. XXX

Schegloff, Emanuel A. 1972: Notes on a conversational practice: formulating place. I: Sudnow, D. (ed.): *Studies in Social Interaction*. Free Press. New York. S. 75-119.

Schegloff, Emanuel A. 1979: Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings. I: Psathas, G. (ed.): *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*. New York: Irvington Publishers. S. 23-78.

Schegloff, Emanuel A. & Sacks, Harvey 1973: Opening up closings. I: *Semiotica* 8. S. 289-327.

Schegloff, Emanuel A. – Jefferson, Gail & Sacks, Harvey 1977: The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation. I: *Language*, vol. 53, no. 2. S. 361-382.

Schiffrin, Deborah 1984: Jewish argument as sociability. I: *Language in Society* 13 (3). S. 311-335.

Schiffrin, Deborah 1985: Everyday argument. I: Teun van Dijk (Ed.): *Handbook of discourse analysis*, Volume 4: Discourse and Dialogue. Academic Press. London. S. 35-46.

Selting, Margret 2000: The Construction of Units in Conversational Talk. I: *Language in Society* 29. S. 477-517

Sidnell, Jack & Stivers, Tanya (eds.) 2013: *The Handbook of Conversation Analysis*. Blackwell Publishing Ltd. Malden/Oxford/West Sussex.

Steensig, Jakob 2001: *Sprog i virkeligheden. Bidrag til en interaktionel lingvistik*. Aarhus Universitetsforlag.

Stenström, Anna-Brita, Andersen, Gisle & Hasund, Ingrid Kristine 2002: *Trends in Teenage Talk. Corpus compilation, analysis and findings*. Studies in Corpus Linguistics 8. John Benjamins Publishing Company. Amsterdam/Philadelphia.

Stommel, Wyke & Koole, Tom 2010: The online support group as a community: A micro-analysis of the interaction with a new member. I: *Discourse Studies* 12 (3). S. 357-378. <http://dis.sagepub.com/content/12/3/357> Hämtad 14.10.2016.

Sunnafrank, Michael 1986: Predicted Outcome Value During Initial Interactions. A Reformulation of Uncertainty Reduction Theory. I: *Human Communication Research*. Volume 13, Issue 1.

Svenska skrivregler 2008. Språkrådet. <https://skrivregler-liber-se> Hämtad 28.2.2016.

Svenningsson, Malin 2001: Creating a Sense of Community. Experiences from a Swedish Web Chat. University of Linköping.

Sörlin, Marie 2008: *Att ställa till en scen. Verbala konflikter i svensk dramadialog 1725-2000*. Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet 73. Uppsala.

Tainio, Liisa 1997: Keskustelunalyysin perusteet. Vastapaino. Tampere.

Tandefelt, Marika (red.) 2015: Gruppsspråk, samspråk, två språk. Svenskan i Finland i dag och i går 1:2. Skrifter utgivna av Svenska litteratursällskapet i Finland 799.

Tanskanen, Sanna-Kaisa & Karhukorpi, Johanna 2008: Concessive Repair and negotiation of affiliation in e-mail discourse. I: *Journal of Pragmatics* 40 (9). S. 1587-1600. www.researchgate.net Hämtad 9.10.2016.

Teleman, Ulf et al. 1999: Svenska Akademiens Grammatik. Nordstedts Ordbok. Uddevalla.

ten Have, Paul 1986: Methodological Issues In Conversation Analysis. I: *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, Nr. 27 (June). S. 23-51. <http://www.paultenhaven.nl/mica.htm> Hämtad 15.3.2013.

Toplak, Maggie & Katz, Albert N. 2000: On the uses of sarcastic irony. *Journal of pragmatics* 32. S. 1467-1488. www.elsevier.nl/locate/pragma Hämtad 11.10.2016.

Urbaani sanakirja. www.urbaanisanakirja.com

Uuskoski, Olli 2011: Playing video games: A waste of time... or not?
Öpublicerad pro gradu avhandling i engelsk filologi. Helsingfors universitet.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/35037/playingv.pdf>
Hämtad 3.8.2012

Vauras, Ilmari 2006: Kuvakirjoituksen jälleensyntymä – tunneikonit kirjoitetussa puhekielisessä keskustelussa ^_^. Julkaisematon pro gradu -tutkielma. Turun yliopisto.

Werry, Christopher C. 1996: Linguistic and Interactional Features of Internet Relay Chat. I: Herring, Susan C. (red.) *Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Crosscultural Perspectives*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 47-63.

Wirdenäs, Karolina 2002: *Ungdomars argumentation*. Om argumentationstekniker i gruppsamtal. Nordistica Gothoburgensia 26. Göteborgs universitet.

Ågren, Per-Olof 2000: Forskningsetik i cyberrymden. I: *Human IT*. Tidskrift för studier av IT ur ett humanvetenskapligt perspektiv 1/2000.
<http://etjanst.hb.se/bhs/ith/1-00/poa.htm>. Hämtad 23.7.2012.

Örnberg Berglund, Therese 2009a: Disrupted Turn Adjacency and Coherence Maintenance in Instant Messaging Conversations. I: *Language@Internet* 6.
<http://www.languageatinternet.org/articles/2009/2106/>
Hämtad 12.10.2016.

Örnberg Berglund, Therese 2009b: Making Sense Digitally. Conversational Coherence in Online and Mixed-Mode Contexts. Institutionen för språkstudier. Umeå Universitet.

Nordica Helsingiensia

NH 1/KKN 1 Hadle Oftedal Andersen: *Ikkje for ingenting. Jon Fosses dramatik* (2004)

NH 2 Mona Forsskåhl: *Mitt emellan eller strax utanför. Språkkontakt i finlandssvensk slang* (2005)

NH 3/KKN 2 Hadle Oftedal Andersen: *Kroppsmodernisme* (2005)

NH 4/TS 1 Jan-Ola Östman (red.): *FinSSL – Finlandssvenskt teckenspråk* (2005)

NH 5/KKN 3 Hadle Oftedal Andersen & Idar Stegane (red.): *Modernisme i nordisk lyrikk 1* (2005)

NH 6/TS 2 Karin Hoyer, Monica Londen & Jan-Ola Östman (red.): *Teckenspråk: Sociala och historiska perspektiv* (2006)

NH 7 Helga Hilmsdóttir: *A sequential analysis of nú and núna in Icelandic conversation* (2007)

NH 8 Hanna Lehti-Eklund (red.): *Att växa till lärare – svensklärarytbildning i utveckling* (2007)

NH 9 Nina Martola: *Konstruktioner och valens: verbfraser med åt i ett jämförande perspektiv* (2007)

NH 10/SI 1 Jan Lindström (red.): *Språk och interaktion 1* (2008)

NH 11 Jan Lindström, Pirjo Kukkonen, Camilla Lindholm & Åsa Mickwitz (red.): *Svenskan i Finland 10* (2008)

NH 12 Anne Huhtala: *Det pedagogiska självet: en narrativ studie av direktvalda svensklärarytstudenters berättelser* (2008)

NH 13/KKN 4 Hadle Oftedal Andersen, Peter Stein Larsen & Louise Mønster (red.): *Stedet. Modernisme i nordisk lyrikk 2* (2008)

NH 14/DF 1 Helena Palmén, Caroline Sandström & Jan-Ola Östman (red.): *Dialekt i östra Nyland. Fältarbete i Liljendal med omnejd* (2008)

- NH 15 Camilla Kovero & Monica Londen: *Språk, identitet och skola. En undersökning i svenska skolor i huvudstadsregionen* (2009)
- NH 16 Lieselott Nordman: *Lagöversättning som process och produkt. Revideringar och institutioner vid lagöversättning till svenska i Finland* (2009)
- NH 17 Anita Schybergson: *Kognitiva system i namngivningen av finländska handelsfartyg 1838–1938* (2009)
- NH 18/KKN 5 Hadle Oftedal Andersen, Per Erik Ljung & Eva-Britta Ståhl (red.): *Nordisk lyriktrafikk. Modernisme i nordisk lyrikk 3* (2010)
- NH 19/SI 2 Camilla Lindholm & Jan Lindström (red.): *Språk och interaktion 2* (2010)
- NH 20/DF 2 Caroline Sandström: *Genus i östra Nyland – från dialektutjämning till dialektmarkör* (2010)
- NH 21 Åsa Mickwitz: *Anpassning i språkkontakt – Morfologisk och ortografisk anpassning av engelska lånord i svenskan* (2010)
- NH 22 Maria Green-Vänttinen, Christina Korkman & Hanna Lehti-Eklund (red.): *Svenska i finska gymnasier* (2010)
- NH 23/KKN 6 Hadle Oftedal Andersen, Per Bäckström & Unni Langås (red.): *Samspill mellom kunstartene. Modernisme i nordisk lyrikk 4* (2010)
- NH 24/DF 3 Sinikka Segerståhl: *Vagguvisor i Kuevlax. Språkliga strukturer och konstruktioner* (2011)
- NH 25 Minna Nakari: *Variation i kvinnors namnfraser i officiella dokument i Helsingfors 1780-1930. Socioonomastiska synvinklar på makt och identitet* (2011)
- NH 26 Leila Mattfolk: *Finlandssvenska åsikter om och attityder till modern språkpåverkan* (2011)
- NH 27 Hanna Lehti-Eklund & Maria Green-Vänttinen: *Svenska i finska grundskolor* (2011)
- NH 28 Charlotta af Hällström-Reijonen: *Finlandismer och språkvård från 1800-talet till i dag* (2012)

NH 29/TS 3 Karin Hoyer: *Dokumentation och beskrivning som språkplanering – perspektiv från arbete med tre tecknade minoritetsspråk* (2012)

NH 30/SI 3 Jan Lindström & Sofie Henricson (red.): *Språk och interaktion 3* (2012)

NH 31 Anne Huhtala & Hanna Lehti-Eklund (red./toim.): *TAITOA kehittämässä: vieraiden kielten opiskelijoiden kielitaidosta ja kielenkäytöstä* (2012)

NH 32 Tomas Lehecka: *Interrelaterade lexikala egenskaper. Engelska adjektivimporter i en svensk tidningskorpus* (2012)

NH 33/KKN 7 Randi Brenden: *Åsta Holth - Feminist og postkolonialist* (2013)

NH 34/DF 4 Helena Palmén: *Identitet i samspråk. Kodväxling till standardvarietet som risk och resurs i östnyländska samtal på dialekt* (2014)

NH 35/KKN 8 Giuseppe Caruso: *Sigrid Undset: A modern crusader* (2014)

NH 36 Melina Bister: *Topikövergång i textbaserade gruppsamtal* (2014)

NH 37 Jan Lindström, Sofie Henricson, Anne Huhtala, Pirjo Kukkonen, Hanna Lehti-Eklund & Camilla Lindholm (red.): *Svenskans beskrivning 33* (2014)

NH 38/KKN 9 Tatjana Brandt: *Livet mellan raderna. Revolt, tomrum och språkbrist i Agneta Enckells och Ann Jäderlunds tidiga poesi* (2014)

NH 39/KKN 10 Claus Elholm Andersen: *"På vakt skal man være". Om litterariteten i Karl Ove Knausgårds Min kamp* (2015)

NH 40 Leena Hamberg: *Samverkan i och med språket. Systemisk-funktionell analys av språkanvändning i en kommunal gränsaktivitet med nyanlända flyktingar som målgrupp* (2015)

NH 41 Monica Londen, Åsa Mickwitz & Susanne Tiihonen (red.): *"Hur svårt kan det vara?" En antologi om hur lärare inom högre utbildning förnyar undervisningen* (2015)

NH 42 Þórunn Blöndal: *Where grammar meets interaction. Collaborative production of syntactic constructions in Icelandic conversation* (2015)

NH 43 Martina Huhtamäki: *En fråga om prosodi? Prosodiska drag hos frågor i Helsingforssvenska samtal* (2015)

NH 44 Mila Engelberg: *Yleispätevä mies. Suomen kielen geneerinen, piilevä ja kieliopillistuva maskuliinisuus* (2016)

NH 45 Maria Vidberg: *Ortnamn i kontakt i Helsingfors. Finska inslag i bruket av gatunamn i svenska kontexter* (2016)

NH 46 Sofia Stolt: *Vägen till vitsordet: En studie av värderande yttranden i bedömarkommentarer på studentexamensuppsatser i modersmål och litteratur* (2016)

NH 47 Tiina Räisä: *Medieritualer som klass- och kulturbundna diskurser och funktioner: Hufvudstadsbladets lucia och konstruktionen av Svenskfinland* (2016)

NH 48/DF 5 Jan-Ola Östman, Caroline Sandström, Pamela Gustavsson & Lisa Södergård (red.): *Ideologi, identitet, intervention. Nordisk dialektologi 10* (2017)

NH 49a/KKN 11 Daniela Silén: *Rolldiktens jag. Aspekter på svenskspråkiga rolldikter från Bellman till Runeberg.*

NH49b Hanna Lehti-Eklund: *Språkhistoria, samtal och språkinläring. Ett urval artiklar.*

NH 50a Johanna Hyytiäinen: *Anvisningar och uppmaningar i klassrumsinteraktion: lärarens direktiv i svenskundervisningen i finska skolor.*

NH50b Jenny Stenberg-Sirén: *Språk och språkideologier i radio och tv. Standardspråk och språkstandarder i finlandssvenska radio- och tv-nyheter.*

NH51 Jonna Ahti: *Konventioner, kommunikation och konflikter i ett finlandssvenskt chattrum.*

Serier:

KKN – Kultur og kritikk i Norden (red. Hadle Oftedal Andersen & Claus Elholm Andersen)

DF – Dialektforskning (red. Jan-Ola Östman)

SI – Språk och interaktion (red. Jan K. Lindström)

TS – Teckenspråksstudier (red. Jan-Ola Östman)

